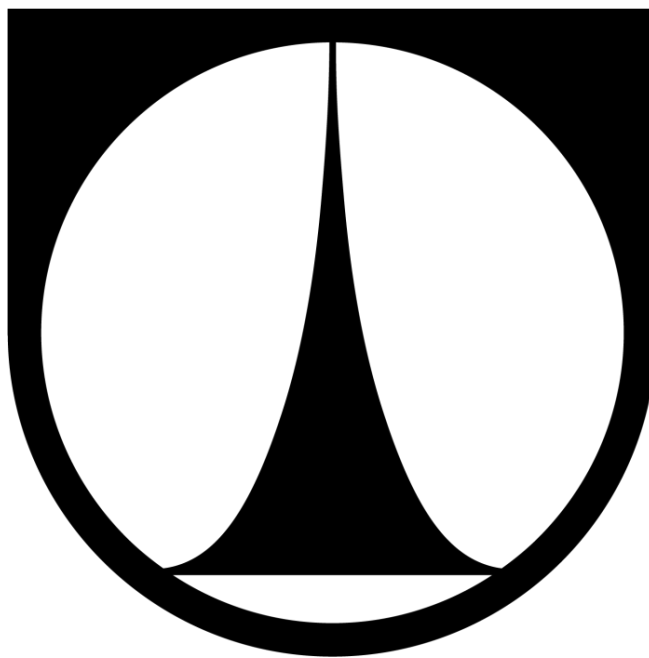


TECHNICKÁ UNIVERZITA V LIBERCI
Ekonomická fakulta



DIPLOMOVÁ PRÁCE

2013

Bc. Jana Šrůtková

TECHNICKÁ UNIVERZITA V LIBERCI

Ekonomická fakulta

Studijní program: N 6208 – Ekonomika a management
Studijní obor: Podniková ekonomika

Kreditní zprávy, aktuální, ucelený a komplexní profil konkrétní firmy

Credit reports, current, compact and global profile of concrete company

DP-EF-KPE-2013-72

Bc. Jana Šrůtková

Vedoucí práce: Ing. Helena Žuková, katedra podnikové ekonomie

Konzultant: Ing. Hana Vernerová, společnost Soliditet, s.r.o.

Počet stran: 101

Počet příloh: 4

Datum odevzdání: 7. leden 2013

Prohlášení

Byla jsem seznámena s tím, že na mou diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, zejména § 60 – školní dílo.

Beru na vědomí, že Technická univerzita v Liberci (TUL) nezasahuje do mých autorských práv užitím mé diplomové práce pro vnitřní potřebu TUL.

Užiji-li diplomovou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědoma povinnosti informovat o této skutečnosti TUL; v tomto případě má TUL právo ode mne požadovat úhradu nákladů, které vynaložila na vytvoření díla, až do jejich skutečné výše.

Diplomovou práci jsem vypracovala samostatně s použitím uvedené literatury a na základě konzultací s vedoucím diplomové práce a konzultantem.

V Liberci, 7. ledna 2013

Poděkování

Velice děkuji vedoucí práce paní Ing. Heleně Žukové a zástupkyni společnosti Soliditet, s.r.o. paní Ing. Haně Vernerové za jejich cenné rady a připomínky při vedení mé diplomové práce. Také děkuji dotázaným obchodním společnostem a podnikatelům za poskytnutí informací prostřednictvím vyplnění dotazníku. V neposlední řadě děkuji také mé rodině a Jiřímu Kolavíkovi za podporu během studia.

Anotace

Tato diplomová práce Kreditní zprávy, aktuální, ucelený a komplexní profil konkrétní firmy si klade za cíl, pokusit se navrhnout vylepšení stávajícího postupu a struktury zpracování kreditních zpráv společnosti Soliditet, s.r.o. se zaměřením na problematické části zpracování. V rámci analýzy kreditní zprávy a postupu zpracování taktéž poskytnout zpracovatelům návod, jak při zpracování kreditních zpráv správně postupovat, aby byly zpracovávány na vrcholové úrovni a zpracovatelé byli schopni získat co nejvíce doplňujících hospodářských informací o prověřovaných ekonomických subjektech. Analýza kreditní zprávy doplněná o postup zpracování problematických částí, a skutečností vzešlých z provedeného průzkumu má současným i budoucím zpracovatelům napomoci pochopit náplň práce, odstranit chyby vznikající při zpracování kreditních zpráv, a tím dosáhnout zvýšení jejich kvality a konkurenceschopnosti na trhu.

Klíčová slova

kreditní zpráva, společnost Soliditet, s.r.o., analýza kreditní zprávy, problematické části zpracování, doplňující hospodářské informace, získávání informací

Annotation

This graduation thesis Credit reports, current, compact and global profile of concrete company aims at an attempt to propose improvements in the current approach and structure of the credit report processing by Soliditet Ltd with focus on problematic parts of the processing. Further, it aims at providing guidelines to the processors within the frame of analyzing credit reports and process approach. More specifically how to correctly proceed during processing credit reports so that the processing may reach top quality and the processors can be able to obtain the highest amount of economic information regarding audited economic subjects. The analysis of the credit report supplemented by the process of problematic parts processing and the facts resulting from the carried out investigation is supposed to help present and future processors to understand the scope of employment, to eliminate flaws which arise during the credit report processing and to reach an increase of their quality and competitive strength in the market.

Key Words

credit report, company Soliditet Ltd, analysis of the credit report, processing problematic parts, complementary economic information, acquiring information

Obsah

Obsah.....	9
Seznam obrázků.....	11
Seznam tabulek.....	13
Seznam zkratk a značek.....	14
Úvod	15
1 Charakteristika společnosti Soliditet, s.r.o.	17
1.1 Základní údaje o společnosti Soliditet, s.r.o.	17
1.2 Společnost Bisnode	18
1.3 Společnosti Soliditet.....	19
1.4 Historie společnosti Soliditet, s.r.o.	19
1.5 Produkty a služby společnosti Soliditet, s.r.o.	21
1.5.1 Finanční a kreditní informace.....	23
1.5.2 Marketingové a obchodní informace	23
1.6 Kreditní zprávy společnosti Soliditet, s.r.o.	24
1.6.1 Obsah kreditní zprávy.....	25
1.6.2 Vývoj zpracovaných kreditních zpráv na české a slovenské ekonomické subjekty v roce 2011 a 2012.....	27
2 Teoretická část.....	31
2.1 Kreditní zpráva, kreditní informace.....	31
2.2 Právní subjekty podléhající zpracování kreditních zpráv	31
3 Analýza kreditní zprávy se zaměřením na problematické části zpracování.....	34
3.1 Export kreditní zprávy	34
3.2 Identifikační a kontaktní údaje	37
3.3 Ekonomické údaje	42
3.3.1 Creditinfo Predictor, Skóring	45
3.3.2 Poslední dostupná účetní závěrka.....	49
3.3.3 Platební informace	54
3.4 Doporučení pro firmu vzešlá z provedené analýzy kreditní zprávy	56
4 Závěrečná část kreditní zprávy: Vlastní poznámka	62
4.1 Doplnující hospodářské informace	63
4.1.1 Problémy související se získáním doplňujících informací	65
4.2 Vyjádření zpracovatelky „Poznámka“.....	66

4.3	Doporučení pro firmu vzešlá z analýzy vlastní poznámky.....	67
5	Průzkum znalosti a ochoty ekonomických subjektů poskytovat doplňující informace pro zpracování produktu kreditní zprávy.....	72
5.1	Účel průzkumu	72
5.2	Statistické zhodnocení úspěšnosti v získávání doplňujících hospodářských informací	73
5.2.1	Statistické zhodnocení úspěšnosti v získávání účetní závěrky za rok 2011 neumístěné na Sbírku listin	75
5.3	Stanovení hypotéz	77
5.4	Metoda průzkumu.....	78
5.5	Struktura dotazníku	79
5.6	Distribuce dotazníků.....	79
5.7	Návratnost dotazníků.....	80
5.8	Analýza dat.....	81
5.9	Zhodnocení a doporučení pro firmu vzešlá z provedeného šetření.....	90
5.9.1	Ověření platnosti hypotéz.....	90
5.9.2	Doporučení pro společnost Soliditet, s.r.o.....	92
	Závěr.....	95
	Seznam použité literatury	98
	Seznam příloh.....	101

Seznam obrázků

Obr. 1: Průběh cyklu vztahu společnosti se zákazníkem.....	22
Obr. 2: Zpracované kreditní zprávy za rok 2011 (v ks).....	27
Obr. 3: Zpracované kreditní zprávy za rok 2012 (v ks).....	28
Obr. 4: Přehled prodejů zpracovaných kreditních zpráv za roky 2011 a 2012 (v ks)	29
Obr. 5: Přehled prodejů zpracovaných kreditních zpráv za roky 2011 a 2012 (v Kč)	30
Obr. 6: Albertina CZ Platinum Edition On-line	35
Obr. 7: Přehled základních údajů pro fiktivní obchodní společnost XYZ, s.r.o.	39
Obr. 8: Kontaktní údaje	40
Obr. 9: Přehled registračních údajů	40
Obr. 10: Firemní Lustrátor.....	44
Obr. 11: Hlavní faktory vstupující do predikce nedodržení závazků	48
Obr. 12: Graf platební historie.....	55
Obr. 13: Procentuální vyjádření relativní četnosti postoje ekonomických subjektů při poskytování informací prostřednictvím telefonu.....	74
Obr. 14: Procentuální vyjádření relativní četnosti postoje ekonomických subjektů při poskytování informací na základě vyžádané a zaslané oficiální emailové žádosti	75
Obr. 15: Procentuální vyjádření relativní četnosti postoje společností na základě zaslané oficiální žádosti o poskytnutí UZ za rok 2011 neumístěné na SL.....	77

Obr. 16: Procentuální vyjádření relativní četnosti návratnosti dotazníků první skupiny respondentů.....	80
Obr. 17: Procentuální vyjádření relativní četnosti návratnosti dotazníků druhé skupiny respondentů.....	81
Obr. 18: Ukazatel procentuálního vyjádření relativní četnosti odpovědí dotázaných respondentů.....	83
Obr. 19: Grafické vyjádření absolutní četnosti odpovědí na jednotlivé podotázky č. 5a, 5b, 5c	84
Obr. 20: Procentuální vyjádření relativní četnosti odpovědí na otázku č. 6.....	85
Obr. 21: Procentuální vyjádření relativní četnosti odpovědí na otázku č. 13.....	89

Seznam tabulek

Tab. 1: Historie společnosti Soliditet, s.r.o.	19
Tab. 2: Přehled prodejů zpracovaných kreditních zpráv za roky 2011 a 2012 (v ks)	28
Tab. 3: Vývoj obrátu a zisku	45
Tab. 4: Charakteristika scoringu.....	47
Tab. 5: Přehled kontaktů.....	60
Tab. 6: Česká hláskovací tabulka	70
Tab. 7: Mezinárodní hláskovací tabulka.....	70
Tab. 8: Postoj ekonomických subjektů při poskytování informací prostřednictvím telefonu	73
Tab. 9: Stav zveřejnění účetní závěrky za rok 2011 na Sbírce listin u kontaktovaných společností	76
Tab. 10: Postoj společností k poskytnutí UZ za rok 2011 neumístěné na SL na základě zaslané oficiální emailové žádosti	76
Tab. 11: Znalost hodnotícího produktu kreditní zpráva	82
Tab. 12: Znalost dotázaných respondentů společnosti Soliditet, s.r.o.....	82
Tab. 13: Odpověď na otázku č. 3	82
Tab. 14: Odpověď na otázku č. 4	83

Seznam zkratek a značek

AČ	absolutní četnost
a. s.	akciová společnost
DIČ	daňové identifikační číslo
EUR	aura
IČ	identifikační číslo
k. s.	komanditní společnost
KZ	kreditní zpráva
RČ	relativní četnost
SL	Sbírka listin
s. r. o.	společnost s ručením omezeným
UZ	účetní závěrka
v. o. s.	veřejná obchodní společnost

Úvod

Tématem této diplomové práce jsou kreditní zprávy, aktuální, ucelený a komplexní profil konkrétní firmy. Hodnotící finanční produkt kreditní zpráva je v současné době hojně využíván jak českými, tak i zahraničními ekonomickými subjekty jako podklad pro prověření stávajících nebo potenciálních obchodních partnerů. Kreditní zpráva představuje nástroj ověření a porovnání finančního vývoje firmy, a poukazuje na její aktuální stav. Na trhu již existuje několik firem zabývajících se touto problematikou.

Diplomová práce je zpracována ve spolupráci se společností Soliditet, s.r.o., která je jednou z nejprogresivnějších firem v oblasti finančních a marketingových informací o ekonomických subjektech působících v České republice, ale i v zahraničí. Hlavním cílem této diplomové práce je pokusit se navrhnout vylepšení stávajícího postupu a struktury zpracování kreditních zpráv se zaměřením na problematické části zpracování. Analýza kreditní zprávy doplněná o postup zpracování problematických částí má současným i budoucím zpracovatelům/zpracovatelkám kreditních zpráv pomoci lépe pochopit náplň práce a napomoci odstranit chyby vznikající při zpracování kreditních zpráv.

První část diplomové práce je soustředěna na představení společnosti Soliditet, s.r.o., její historický vývoj, začlenění do mezinárodní skupiny Bisnode AB, a její následné zapojení do prestižní skandinávské sítě Soliditet. V závěru je tato část ještě doplněna o stručný popis produktů poskytovaných společností Soliditet, s.r.o., a grafy vývoje prodejů zpracovaných kreditních zpráv v roce 2011 a 2012.

Druhá, teoretická část diplomové práce obsahuje krátký přehled základních pojmů, které jsou potřebné pro orientaci v oblasti kreditních zpráv. Dále je diplomová práce již přímo zaměřena na analýzu a zpracování problematických částí kreditní zprávy. Poukazuje na pojednání o kreditních zprávách jako komplexním profilu společnosti, jejich důležitosti při rozhodování v oblasti ekonomické spolupráce a obchodním rozhodování. Analýza struktury zaměřující se převážně na problematické části zpracování kreditní zprávy, je doplněna o doporučení pro firmu s návrhy rozšíření stávajícího postupu.

Následující čtvrtá část diplomové práce je zaměřena na analýzu nejproblematictější části zpracování kreditní zprávy, za kterou je považována část týkající se vlastní poznámky zpracovatele. Tato část obsahuje doplňující hospodářské informace získávané interakcí s prověřovaným ekonomickým subjektem, na který je kreditní zpráva zpracovávána. Dále jsou v této části uvedena doporučení pro zpracovatele, která mají napomoci zvýšit kvalitu a množství získávaných doplňujících hospodářských informací.

V souvislosti se čtvrtou částí diplomové práce byl proveden průzkum znalosti a ochoty ekonomických subjektů poskytovat doplňující hospodářské informace pro zpracování kreditních zpráv. Doplňující informace tvoří přidanou hodnotu kreditní zprávy, jejich úspěšné získání dodává kreditní zprávě úplnost, komplexnost a hlavně aktuálnost uvedených údajů. Bohužel, získávání doplňujících informací je velice problematické. Provedený průzkum má pomoci zlepšit postoj společnosti při jejich získávání. V závěrečné páté části diplomové práce je zahrnut postup provedení průzkumu a závěry získané na základě spolupráce s dotázanými ekonomickými subjekty o jejich postoji k poskytování doplňujících informací. Zakončení této části tvoří doporučení pro firmu vzešlá z provedeného průzkumu.

Od analýzy kreditní zprávy se zaměřením na problematické části zpracování, a tím vytvoření doporučení pro firmu a její současné a budoucí zpracovatele kreditních zpráv, se očekává zvýšení kvality a konkurenceschopnosti tohoto produktu na trhu.

1 Charakteristika společnosti Soliditet, s.r.o.

„Soliditet je progresivní a vedoucí firmou v oblasti finančních a kreditních informací o firmách v České republice, ale i v zahraničí. Soliditet poskytuje produkty a služby pro správná obchodní rozhodnutí a podporu etiky v podnikání. Zaměstnanci firmy Soliditet poskytují podnikatelské veřejnosti profesionální a spolehlivé služby.“¹

1.1 Základní údaje o společnosti Soliditet, s.r.o.

Název společnosti: Soliditet, s.r.o.

Právní forma: Společnost s ručením omezeným

Identifikační číslo: 60469641

DIČ: CZ60469641

Výpis z rejstříku: Městský soud v Praze, oddíl C, vložka 25736

Datum vzniku: 5. ledna 1994

Sídlo: Siemensova 2717/4, 155 00 Praha 13, Česká republika

Společnost Soliditet, s.r.o. úspěšně působí na českém trhu již 21 let. V roce 2011 se stala jejím vlastníkem společnost Bisnode AB, která je považována za vedoucího evropského poskytovatele digitálních obchodních informací, zabezpečujícího poskytování kompletní nabídky on-line služeb pro tržní, kreditní a obchodní informace. Tyto informace pomáhají ekonomickým subjektům ve snižování podnikatelského rizika a připravují půdu pro správná obchodní rozhodnutí, což je i jedním z hlavních cílů společnosti Soliditet, s.r.o. V roce 2011 také došlo ke změně názvu společnosti z CreditInfo Czech Republic, s.r.o., pod kterým společnost do konce měsíce září roku 2011 působila, na Soliditet, s.r.o.

¹ Interní materiály společnosti Soliditet, s.r.o.

Tímto krokem společnost vstoupila na trh s novou korporátní identitou, a stala se nedílnou součástí skandinávské skupiny Soliditet.²

Mezi další významný mezník společnosti Soliditet, s.r.o. můžeme zařadit 9. květen 2006, kdy se společnost stala členem Registru solventních firem, a v rámci tohoto členství se striktně drží zásady tří S: **S**olidnost, **S**lušnost a **S**olventnost, a rok 2007 přesněji 15. březen 2007, kdy se společnost stala držitelem certifikátu ISO 9001:2009 v oboru poskytování informačních služeb.

1.2 Společnost Bisnode

„Bisnode is leading provider of digital business information in Europe with a complete offering of solution for credit, marketing and business information. Bisnode helps companies maximise their sales, minimise their business risks and make better business decisions in 17 countries.“³

Společnost Bisnode je vedoucím evropským poskytovatelem digitálních obchodních informací s kompletní nabídkou řešení v oblasti kreditních, marketingových a obchodních informací. Společnost Bisnode pomáhá svými službami a produkty ostatním společnostem maximalizovat prodeje, minimalizovat obchodní rizika a v rámci toho uskutečňovat lepší obchodní rozhodnutí, a to již v 17 zemích.⁴

Společnost Bisnode byla založena v roce 1989 a od svého vzniku si zakládá na své strategii založené na udržování blízkého vztahu se svými zákazníky, využívání úspor z rozsahu při získávání či rozšiřování vlastních dat a nových informací. Její snahou je vytvořit segment vysoce úspěšných řešení s využitím síly a znalostí skupiny.⁵

Působení nadnárodní skupiny Bisnode lze alokovat do čtyř geografických oblastí, ve kterých se Bisnode stala vedoucím poskytovatelem digitálních obchodních informací.⁶

1. Nordic: Dánsko, Estonsko, Finsko, Norsko, Švédsko

² Interní materiály společnosti Soliditet, s.r.o.

³ Interní materiály společnosti Soliditet, s.r.o.

⁴ Interní materiály společnosti Soliditet, s.r.o.

⁵ Interní materiály společnosti Soliditet, s.r.o.

⁶ Interní materiály společnosti Soliditet, s.r.o.

2. BeNeFra: Belgie, Nizozemí, Francie
3. DACH: Německo, Rakousko, Švýcarsko
4. Střední Evropa: Chorvatsko, Česká Republika, Maďarsko, Polsko, Slovinsko, Slovensko

1.3 Společnosti Soliditet

Společnosti Soliditet jsou součástí nadnárodní skupiny Bisnode. Od roku 1908, kdy Soliditet vznikl, svým zákazníkům poskytuje služby v oblasti business intelligence a specializuje se na využití obchodních informací. Model hodnocení úvěrového rizika, který vyvinul Soliditet, je ve Skandinávii považován za jeden z nejspolehlivějších modelů, který pomáhá uživatelům vytipovat a získat nové zákazníky, lépe komunikovat se stávajícími zákazníky a chránit se proti potenciálně špatným obchodům a pohledávkám na evropském trhu.⁷

1.4 Historie společnosti Soliditet, s.r.o.

Následující tabulka poskytuje ucelený a komplexní pohled na dynamický vývoj společnosti Soliditet, s.r.o. v průběhu jejího úspěšného působení na trhu.

Tab. 1: Historie společnosti Soliditet, s.r.o.

1991	Registrována firma Albertina Information Services, s.r.o.
1992	Vydání prvního komerčního CD-ROM v Československu s daty Registru organizací Federálního statistického úřadu. Sloučení s firmou ICOME, s.r.o. a vznik společnosti Albertina icome, s.r.o.

⁷ Interní materiály společnosti Soliditet, s.r.o.

1994	Koncem roku 1994 došlo k dohodě společníků o opětovném rozdělení společnosti Albertina icome na dvě části. Vznikly tak dva nové subjekty: Albertina icome Praha, s.r.o. a Albertina data, s.r.o. Ty pokračují v aktivitách původní společnosti a dodnes je dále rozvíjejí.
1995	Zápis společnosti Albertina data, s.r.o. do obchodního rejstříku dne 17. 5. 1995. Jedná se o ryze českou společnost s ručením omezeným se základním jměním 250 000 Kč, která je vlastněna třemi fyzickými osobami.
2002	V rámci stále se rozšiřující palety služeb v oblasti informací o firmách se Albertina data zapojila do projektu platebních informací. Tyto snahy byly završeny nejen unikátními produkty platebních informací na CD-ROM a internetu, ale v roce 2002 i kapitálovým vstupem do společnosti Platin, s.r.o., která se na tento typ informací specializovala.
2004	Společnost Albertina Data s.r.o. navazuje spolupráci s mezinárodní skupinou Creditinfo Group se sídlem v Reykjavíku na Islandu. Společnost Creditinfo Group odkupuje 51% podíl v dceřiné firmě Platin, s.r.o., která je následně přejmenována na Soliditet, s.r.o. Dceřiná společnost Soliditet, s.r.o., součást skupiny Creditinfo Group, kupuje 100 % obchodního podílu ve společnosti NEFI Bohemia, s.r.o. Cílem akvizice je posílení datové základny o velkou ověřenou databázi dlužníků na českém trhu a rozšíření nabídky služeb o efektivní a korektní způsob řešení pohledávek.
2005	Společnost Creditinfo Czech Republic , s.r.o. kupuje 100 % akcií společnosti Aspekt Central Europe Group, a.s. Cílem akvizice je rozšířit portfolio produktů a služeb v oblasti poskytování finančních a kreditních informací a posílit společnou datovou základnu společností ve skupině.
2006	Soliditet, s.r.o. kupuje 100 % akcií společnosti Anopress IT, a.s. Cílem akvizice je rozšířit portfolio produktů a služeb v oblasti monitoringu médií a posílit tak postavení společnosti na českém trhu.

2008	Společnosti SCHUFA Holding AG, přední dodavatel kreditních informací v Německu, a Creditinfo Group, hf, vedoucí poskytovatel řešení pro rizikový management v jedenácti zemích, se dohodly na vytvoření společného podniku pro znásobení svých schopností. V tomto novém podniku firmy poskytují služby kreditních informací a data o úvěrové bonitě spolu se službami přidané hodnoty v podobě softwarových řešení v rámci celé Evropy. Společnost vystupuje pod jménem Creditinfo SCHUFA GmbH se sídlem ve Wiesbadenu.
2011	Vlastníkem Creditinfo Czech Republic, s.r.o. se stala společnost Bisnode. Bisnode je vedoucím poskytovatelem digitálních obchodních informací v Evropě představujícím kompletní nabídku řešení v oblasti řízení kreditních rizik, marketingu a podnikových informací. Služby společnosti Bisnode pomáhají firmám zvyšovat tržby, minimalizovat obchodní rizika a učinit lepší obchodní rozhodnutí. V říjnu dochází k přejmenování společnosti na Soliditet, s.r.o.

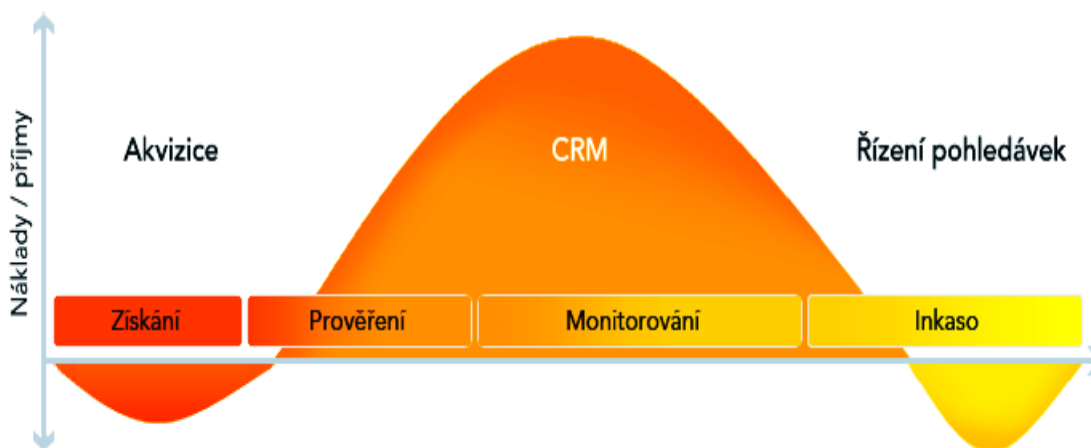
Zdroj: Vlastní zpracování – zdroje z: Interní materiály společnosti Soliditet, s.r.o.: Historie společnosti

1.5 Produkty a služby společnosti Soliditet, s.r.o.

Produkty a služby poskytované společností Soliditet, s.r.o. se dělí do dvou základních skupin:

- Finanční a kreditní informace
- Marketingové a obchodní informace

Hlavním smyslem, úkolem a především cílem poskytovaných produktů a služeb je zabezpečit ekonomickým subjektům navázání bezpečných obchodních vztahů se zárukou získání kvalitních a platících obchodních partnerů. V případě zájmu ze strany klienta můžeme průběh spolupráce společnosti se zákazníkem vyjádřit pomocí obrázku č. 1, uvedeného na následující straně (strana 22).



Obr. 1: Průběh cyklu vztahu společnosti se zákazníkem

Zdroj: Interní materiály společnosti Soliditet, s.r.o.: Naše řešení

Průběh spolupráce společnosti se zákazníkem lze rozdělit do tří fází, kde v jednotlivých fázích (cyklech) společnost svými produkty zabezpečuje klientovi bezpečný průběh obchodního vztahu a výběr kvalitního obchodního partnera. Tyto fáze obchodního vztahu můžeme rozdělit takto:

- 1 fáze: akvizice
- 2 fáze: risk management
- 3 fáze: hodnocení

Každá fáze zabezpečuje zákazníkovi správný a bezpečný obchodní krok. V první fázi společnost pomáhá klientovi svými produkty při segmentaci trhu, a dále má i svůj podíl na vytipování a získání nových, důvěryhodných obchodních partnerů.

Ve druhé fázi obchodního vztahu nabízí společnost klientovi produkty, které se zaměřují na oblast risk managementu, jejich cílem je prověření, monitoring a inkaso. Produkty poskytované klientovi v této fázi obchodního vztahu mají za úkol odhalení a zabránění uzavření obchodu s ekonomickými subjekty, jež se potýkají s dluhy, neposkytnutím úvěru, či nedodržováním dodávky zboží zákazníkovi, nebo ekonomickými subjekty, které nejsou schopné či ochotné platit za své závazky. Mimo jiné, tato fáze také zahrnuje možnost snížení nákladů na řešení pohledávek.

Poslední fáze obchodního vztahu s klientem končí zhodnocením. Společnost v případě zájmu dává klientovi prostřednictvím produktů možnost, sledování ohlasů na aktivity jeho vlastní firmy, aktivity a úspěšnost konkurence.

1.5.1 Finanční a kreditní informace

Do této skupiny spadají produkty a služby, které slouží k prověřování obchodních partnerů, prevenci a řešení pohledávek.

„Finanční produkty slouží svými informacemi především ke snižování objemu nedobytných pohledávek, minimalizaci počtu dlužníků či neplatičů a výběru vhodných obchodních partnerů. Umožňují důkladné prověření obchodního partnera ještě před samotným uzavřením obchodu.“⁸

Mezi tyto produkty a služby patří:

- Firemní lustrátor
- Preventor
- Systém sledování vazeb
- Kreditní zprávy
- Kreditní zprávy ze zahraničí
- Odvětvové srovnávací analýzy
- Informace z burz
- Řešení pohledávek
- Registr solventních firem

1.5.2 Marketingové a obchodní informace

Tato skupina produktů a služeb je specifická tím, že se zaměřuje na získávání nových zákazníků, či dodavatelů a vyznačuje se produkty sloužícími především k provádění marketingového průzkumu.

⁸ Interní materiály společnosti Soliditet, s.r.o.

Pod tyto produkty a služby spadá:

- Databáze firem Albertina
- Specializované databáze odvětví
- Telemarketing
- Direct marketing
- Informace o tendrech

1.6 Kreditní zprávy společnosti Soliditet, s.r.o.

„Kreditní zprávy představují ucelený a komplexní profil konkrétní firmy. Jejich účelem je obvykle posoudit finanční zdraví firmy a ověřit, zda je možné firmě poskytnout v nějaké podobě úvěr, dodávku zboží či služeb na fakturu nebo leasing atd. Dále může také sloužit i jako jednodušší forma konkurenčního zpravodajství.“⁹

Společnost Soliditet, s.r.o. se zaměřuje především na zpracování kreditních zpráv na ekonomické subjekty působící v České republice a na Slovensku, ale v rámci spolupráce se zahraničními partnery, dodává i kreditní zprávy na ekonomické subjekty z celého světa. Kreditní zprávy jsou zpracovávány v českém, slovenském a anglickém jazyce.

Kreditní zprávy jakožto jeden z řady nástrojů prověřovacích finančních produktů a nástrojů monitoringu, slouží k zajištění a ověření finančního vývoje prověřovaného ekonomického subjektu, jeho aktuálního stavu a pravděpodobnosti jeho dalšího budoucího vývoje. Kreditní zprávy tak nabízejí svému majiteli možnost rychle a důkladně prověřit bonitu svého stávajícího nebo potenciálního obchodního partnera, odběratele, dodavatele, konkurenta atd. V rámci důkladného prověření solventnosti prověřovaného ekonomického subjektu kreditní zprávy umožňují zjistit, jak tento ekonomický subjekt platí za své závazky, zda nemá registrované dluhy, jejich výši a případně zda nepodléhá konkurzu či není již v likvidaci.

Kreditní zprávy obsahují veškeré dostupné informace, které lze získat. Hlavním rysem, který kreditní zprávy výrazně odlišuje od ostatních finančních produktů poskytovaných

⁹ Interní materiály společnosti Soliditet, s.r.o.

společností Soliditet, s.r.o., je způsob jejich zpracování. Tento způsob zpracování spočívá v manuálním prověření aktuálnosti a pravdivosti stávajících informací a dat v rámci telefonického rozhovoru s kompetentní osobou z prověřované společnosti, nejlépe kontaktem s osobou z vrcholového managementu společnosti nebo přímo s jednatelem společnosti.

1.6.1 Obsah kreditní zprávy

Kreditní zpráva představuje aktuální, ucelený a komplexní profil vytvořený na konkrétní ekonomický subjekt nejčastěji obchodní společnost. Profil prověřovaného ekonomického subjektu obsahuje velké množství informací, dat a grafů, které jsou získávány z dostupných zdrojů. Tyto údaje jsou doplněny o informace získané interakcí s prověřovaným ekonomickým subjektem, a to zcela anonymně bez uveřejnění ekonomického subjektu, který si zpracování kreditní zprávy objednal, pokud si tento ekonomický subjekt sám nevyžádá zveřejnění jeho totožnosti a účelu, pro který bude vyhotovená kreditní zpráva sloužit.¹⁰

Strukturu kreditní zprávy lze členit do několika částí, které budou později podrobněji analyzovány a vysvětleny. Z obsahového hlediska můžeme však kreditní zprávu členit do těchto oblastí:

- **Identifikační a kontaktní údaje:** Tato skupina údajů obsahuje základní identifikační údaje ekonomického subjektu: adresu, právní formu podnikání, identifikační číslo, DIČ, datum založení, ale také informace o předmětu podnikání, kontaktní údaje a další.
- **Kreditní informace:** Tyto informace jsou jednou z nejdůležitějších částí kreditní zprávy pro klienta. Spadají sem informace o kreditním skóre prověřovaného ekonomického subjektu, pravděpodobnosti úpadku v průběhu 12 měsíců, a také maximální doporučený kredit. Dále se v této části také nachází informace o velikosti dluhu v případě,

¹⁰ Interní materiály společnosti Soliditet, s.r.o.

že je subjekt zadlužen, uvalených konkurzech, a informace o tom, zda je ekonomický subjekt v likvidaci.

- **Informace o platební morálce:** Společnost Soliditet, s.r.o. disponuje unikátní databází s platebními informacemi o tuzemských ekonomických subjektech. Platební informace mají za úkol informovat klienta o tom, jak společnosti či jiné ekonomické subjekty platí za své závazky a dodržují termíny splatnosti svých závazků. Součástí platebních informací je také graf porovnání platební morálky s odvětvím. Platební informace jsou aktualizovány 2x do měsíce.¹¹
- **Vlastníci, podíly a management:** Pod tuto část kreditní zprávy spadají informace o vlastnících a jejich podílech v dané společnosti. Tyto informace jsou zajišťovány prostřednictvím obchodního rejstříku. Informace o managementu společnosti jsou pak z velké části získávány a ověřovány telefonickým kontaktem s prověřovaným ekonomickým subjektem.
- **Účetní závěrka:** Účetní závěrka je nedílnou součástí kreditní zprávy. Společnost získává účetní závěrky ze Sbírky listin. V případě, že účetní závěrku prověřovaná společnost na Sbírku listin zatím neumístila, společnost Soliditet, s.r.o. se snaží získat účetní závěrku přímo od prověřované společnosti.
- **Vlastní poznámka:** Část kreditní zprávy nazývaná vlastní poznámka obsahuje doplňující hospodářské informace, jejich získání závisí na úspěšném kontaktu s prověřovaným ekonomickým subjektem. Tato část zpracování kreditní zprávy je nejproblematictější, a bude dále samostatně podrobněji rozebrána ve čtvrté kapitole.

¹¹ Interní materiály společnosti Soliditet, s.r.o.

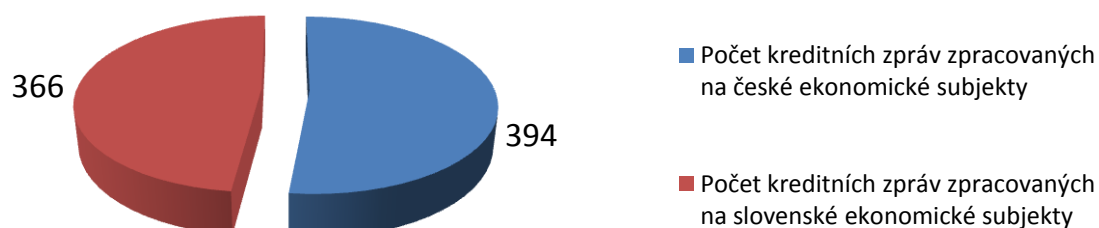
1.6.2 Vývoj zpracovaných kreditních zpráv na české a slovenské ekonomické subjekty v roce 2011 a 2012

Kreditní zprávy se stávají stále využívanějším nástrojem hodnocení bonity obchodních partnerů, jejich ekonomický význam neustále roste, a to jak v České republice, tak i v zahraničí. Důležitost kreditních zpráv v rámci řízení rizik a monitoringu ovlivňuje ekonomické subjekty ve dvou rovinách:

- **V primární rovině:** prostřednictvím zkvalitnění strategických rozhodnutí, získáním konkurenčních výhod, zvýšením důvěry investorů, bank a pojistitelů, získáním úvěru, získáním bankovních záruk
- **V sekundární rovině:** omezením ztrát, snížením nákladů, zvýšením podílu na trhu

Následující grafy ukazují vývoj zpracovaných kreditních zpráv na české a slovenské ekonomické subjekty za roky 2011 a 2012, které společnost Soliditet, s.r.o. zprostředkovala jak domácím, tak zahraničním klientům.

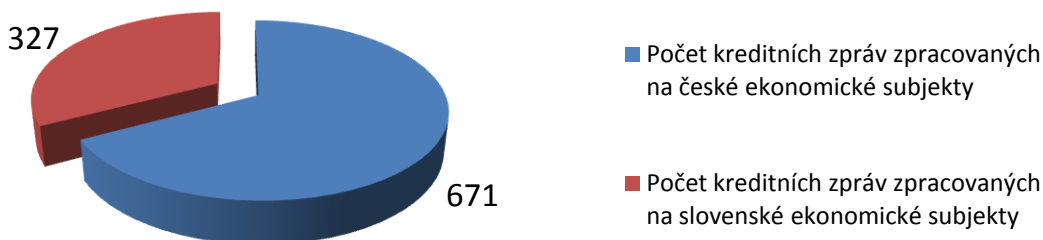
V roce 2011 bylo celkem zpracováno 760 kreditních zpráv, 394 kreditních zpráv bylo vypracováno na ekonomické subjekty podnikající v České republice a 366 kreditních zpráv na obchodní společnosti a samostatné podnikatele působící na Slovensku, jak ukazuje graf na obrázku č. 2.



Obr. 2: Zpracované kreditní zprávy za rok 2011 (v ks)

Zdroj: Vlastní zpracování

V roce 2012 bylo celkem zpracováno 998 kreditních zpráv. Počet zpracovaných kreditních zpráv na české obchodní společnosti a podnikatele tvoří 671 kusů, a na ekonomické subjekty působící na Slovensku 327 kusů kreditních zpráv, jak ukazuje graf na obrázku č. 3.



Obr. 3: Zpracované kreditní zprávy za rok 2012 (v ks)

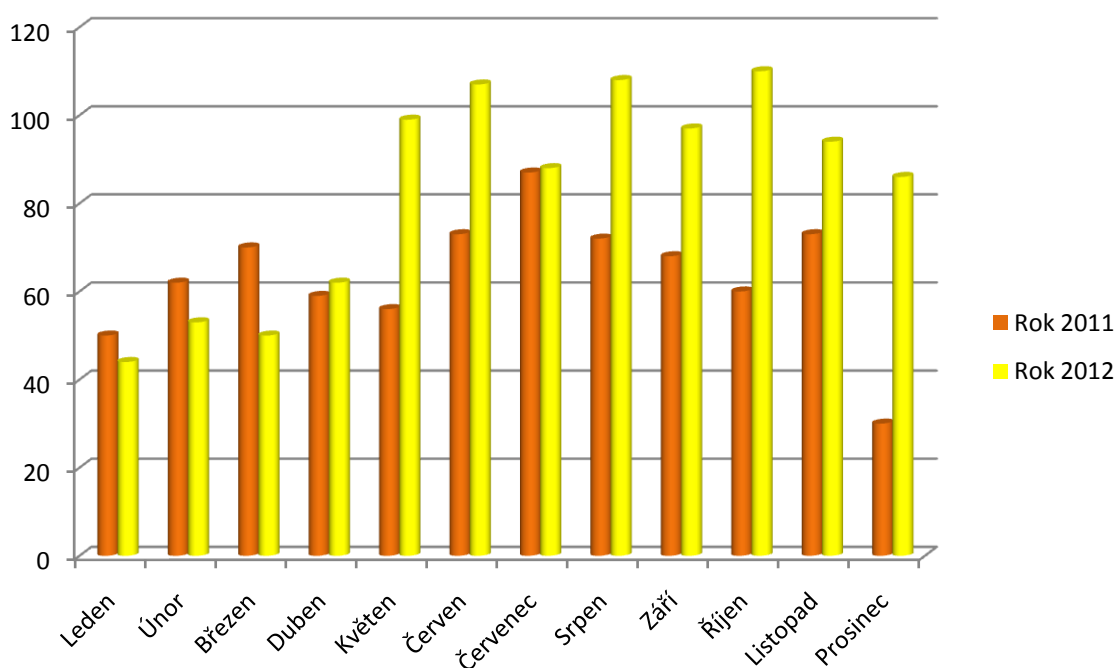
Zdroj: Vlastní zpracování

Celkový přehled vývoje zpracovaných kreditních zpráv za jednotlivé měsíce v roce 2011 a 2012 ukazuje následující tabulka č. 2 a graf na obrázku č. 4 uvedený na straně 29.

Tab. 2: Přehled prodejů zpracovaných kreditních zpráv za roky 2011 a 2012 (v ks)

	Rok 2011	Rok 2012
Leden	50	44
Únor	62	53
Březen	70	50
Duben	59	62
Květen	56	99
Červen	73	107
Červenec	87	88
Srpen	72	108
Září	68	97
Říjen	60	110
Listopad	73	94
Prosinec	30	86
Celkem	760	998

Zdroj: Vlastní zpracování

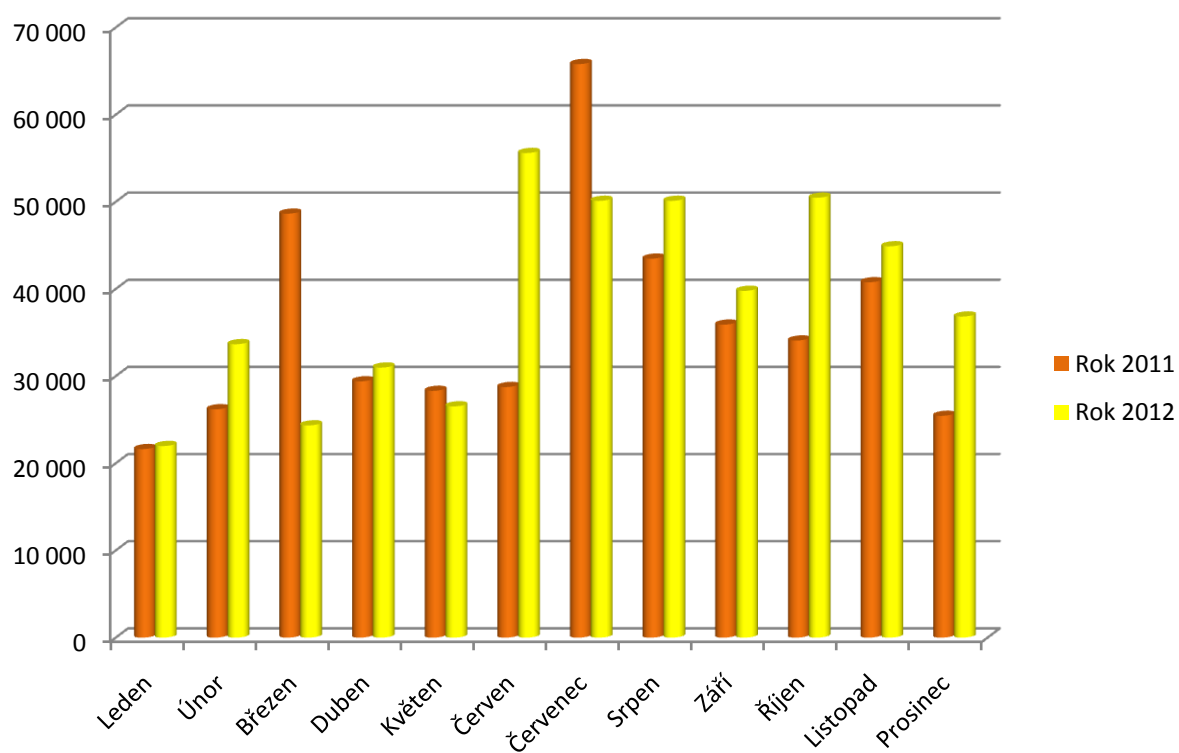


Obr. 4: Přehled prodejů zpracovaných kreditních zpráv za roky 2011 a 2012 (v ks)

Zdroj: Vlastní zpracování

Při porovnání obou vývojů prodejů zpracovaných kreditních zpráv zjistíme, že oproti roku 2011 vzrost počet zprostředkovaných kreditních zpráv v roce 2012 o 238 kusů. Zvýšený počet zpracovaných kreditních zpráv poukazuje na rostoucí zájem o tento produkt na trhu, současně vypovídá o jeho rostoucím významu v rámci navazování obchodních vztahů, a to jak u ekonomických subjektů působících v České republice, tak i v zahraničí. Pro úplnost je předešlý graf a tabulka prodejů kreditních zpráv v kusech doplněný o graf prodejů kreditních zpráv za roky 2011 a 2012 v korunách (obrázek č. 5) uvedený na následující straně (strana 30).

Z uvedených grafů, přehledu prodejů kreditních zpráv v Kč a přehledu prodejů v ks zjistíme, že prodeje v Kč stouply méně než počty uvedené v kusech, tato skutečnost je způsobena tím, že došlo k velkému navýšení objednávek jednoho ze zákazníků společnosti Soliditet, s.r.o., pro kterého jsou stanoveny speciální ceny.



Obr. 5: Přehled prodejů zpracovaných kreditních zpráv za roky 2011 a 2012 (v Kč)

Zdroj: Vlastní zpracování

2 Teoretická část

V této části diplomové práce jsou definovány základní pojmy související s problematikou zpracování kreditních zpráv, aktuálního a komplexního profilu konkrétní firmy.

2.1 Kreditní zpráva, kreditní informace

Kreditní zpráva představuje nástroj objektivního a nezávislého hodnocení bonity ekonomických subjektů. *„Využívá se především pro vyhodnocení rizikovosti odběratelů z důvodu rizika nezaplacení pohledávek, vyhodnocení rizikovosti potenciálních obchodních partnerů z důvodu zamezení plýtvání obchodními a marketingovými aktivitami na potenciálně nesolidní partnery, vyhodnocení rizikovosti klíčových dodavatelů pro zamezení ztrát v případě kolapsu dodavatele, na kterém je náš klient závislý, získání nezávislého hodnocení konkurentů.“*¹²

Kreditní zpráva by měla příjemci umožnit: *„kvalitní odhad vývoje budoucího obchodního vztahu s odběratelem, především jeho schopnosti a ochoty dostát svým závazkům. Mezi kreditní informace se kromě kontaktních a identifikačních údajů firmy řadí údaje z účetních výkazů (obrat, aktiva, základní jmění, zisk, pohledávky, závazky). Největší vypovídající hodnotu mají platební zkušenosti jiných dodavatelů.“*¹³

Vyčerpávající popis kreditní zprávy nelze konkrétně uvést, protože vždy záleží na společnosti zabývající se touto problematikou, jak právě svou kreditní zprávu specifikuje pro potřeby uživatelů.

2.2 Právní subjekty podléhající zpracování kreditních zpráv

Právní subjekty představují právnické a fyzické osoby vykonávající svoji činnost na základě příslušných platných právních předpisů. Kreditní zprávy jsou zpracovávány především na obchodní společnosti a samostatné podnikatele, živnostníky.

¹²Coface Czech. *Kreditní informace* [online]. [vid. 2012-11-14]. Dostupné z: http://www.coface.cz/CofacePortal/CZ/cz_CZ/pages/home/what_we_do/informace/informace

¹³BPX. *Kreditní informace* [online]. [vid. 2012-11-16]. Dostupné z: <http://www.bpx.cz/kreditni-informace/>

Zákony:

- Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník
- Zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník
- Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce
- Zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví
- Zákon č. 586/1992 Sb., o daních z příjmů
- Zákon č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání
- Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů

Podnikatel

Podnikatelem se podle zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku rozumí:¹⁴

- a) osoba zapsaná v obchodním rejstříku,
- b) osoba, která podniká na základě živnostenského oprávnění,
- c) osoba, která podniká na základě jiného než živnostenského oprávnění podle zvláštních předpisů,
- d) osoba, která provozuje zemědělskou výrobu a je zapsána do evidence podle zvláštního předpisu

Samostatný podnikatel, živnostník

Podnikání samostatných podnikatelů je upraveno zákonem č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání, dále jen živnostenský zákon. Samostatný podnikatel je fyzická osoba provozující soustavnou činnost samostatně, vlastním jménem, na vlastní odpovědnost, za účelem dosažení zisku, za podmínek stanovených živnostenským zákonem.¹⁵

¹⁴ Zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, § 2 [online]. In: Business Center [vid. 2012-10-08]. Dostupné z: <http://business.center.cz/business/pravo/zakony/obchzak/cast1.aspx>

¹⁵ Zákon č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání, § 2 [online]. In: Business Center [vid. 2012-10-08]. Dostupné z: <http://business.center.cz/business/pravo/zakony/zivnost/cast1.aspx>

Obchodní společnosti

V podmínkách České republiky jsou obchodní společnosti upraveny podle zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku. § 56 odst. 1 říká, že obchodními společnostmi jsou:

- veřejná obchodní společnost (v. o. s.)
- komanditní společnost (k. s.)
- společnost s ručením omezeným (s. r. o.)
- akciová společnost (a. s.)
- evropská společnost a evropské hospodářské zájmové sdružení.

Obchodní společnosti představují právnické osoby založené za účelem podnikání, nestanoví-li právo Evropských společenství či zákon jinak. Všechny společnosti se povinně zapisují do obchodního rejstříku, pokud řádně neproběhne zápis, nedochází ke vzniku obchodní společnosti.¹⁶ Obchodní společnosti tvoří jednu ze základních právních forem provozování podnikatelské činnosti, ve které se sdružují osoby za účelem společného podnikání.¹⁷

Společnost Soliditet, s.r.o. nezprostředkovává zpracování kreditních zpráv na fyzické osoby nespádající do výše uvedených kategorií podle zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku § 2 a zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání. Nakládání s osobními údaji je velice citlivé a vzhledem k právu na soukromí je omezováno zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Kreditní zprávy jsou zpracovávány pouze na ekonomické subjekty nejčastěji obchodní společnosti a samostatné podnikatele.

¹⁶Zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, § 56 [online]. In: Business Center [vid. 2012-10-08]. Dostupné z: <http://business.center.cz/business/pravo/zakony/obchzak/cast2h1d1.aspx>

¹⁷ KISLINGEROVÁ, Eva. [Kap.] 1., Založení podniku: Charakteristika nejdůležitějších právních forem podnikání. In: SYNEK, M., et al. *Manažerská ekonomika*, s. 33. ISBN 978-80-247-3494-1.

3 Analýza kreditní zprávy se zaměřením na problematické části zpracování

Kreditní zprávy jsou určeny jak pro bankovní, finanční a investiční veřejnost, tak především manažerům v podnicích, obchodním partnerům, státním institucím, zahraničním institucím, individuálním investorům a konkurentům na trhu. Případně každému, komu mohou být podstatným zdrojem informací pro jeho obchodní rozhodování. Kreditní zpráva jakožto komplexní analýza minulého, současného a budoucího stavu konkrétního ekonomického subjektu může být považována za první krok k moudrému obchodnímu rozhodnutí. Kreditní zpráva obsahuje maximum dostupných informací, které lze rozdělit do několika skupin, podle kterých jsou pak jednotlivé údaje a informace v kreditní zprávě zpracovávány.

Povinnosti zpracovatelů kreditních zpráv začínají okamžikem obdržení objednávky kreditní zprávy od produktového manažera. Přijatá objednávka pro zpracování kreditní zprávy standardně obsahuje:

- název a kontaktní údaje objednatele kreditní zprávy, identifikační číslo, sídlo ekonomického subjektu, na který má být kreditní zpráva vypracována, jazyk, ve kterém má být kreditní zpráva vypracována, termín ve kterém má být dodána kreditní zpráva objednateli, formát, ve kterém má být kreditní zpráva uložena a informaci o tom, zda si objednatel kreditní zprávy přeje být zveřejněn nebo jeho identita má zůstat utajena.

V některých případech může objednávka kreditní zprávy navíc obsahovat telefonní čísla, jména osob nebo jiný údaj, který si přeje objednatel kreditní zprávy prověřit, popřípadě konkrétní účel, pro který má být kreditní zpráva vypracována.

3.1 Export kreditní zprávy

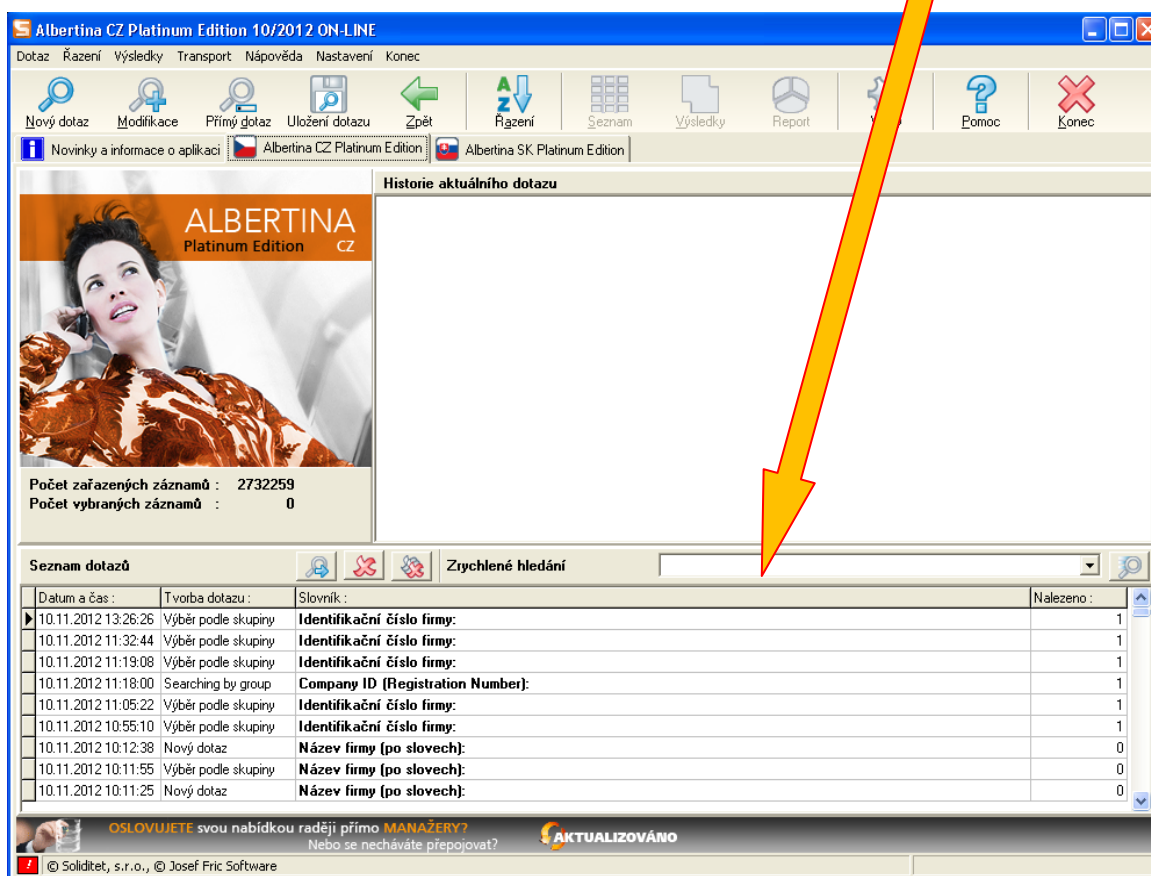
Pro vytvoření prvotního exportu kreditní zprávy, který bude následně upraven a doplněn o získané doplňující hospodářské informace a poznámku zpracovatele o průběhu

zpracování kreditní zprávy, použije zpracovatelka databázi firem Albertina CZ Platinum Edition On-line.

Databáze firem Albertina

Albertina On-line představuje unikátní databázi právních subjektů podnikajících v České republice a na Slovensku, obsahuje skóringové hodnocení firem, finanční výkazy, informace o platební morálce, dlužích či insolvencích prověřovaných ekonomických subjektů.¹⁸

Vyhledání ekonomického subjektu v databázi Albertina On-line provede zpracovatelka zadáním identifikačního čísla uvedeného v objednávce kreditní zprávy do pole označeného zrychlené hledání.



Obr. 6: Albertina CZ Platinum Edition On-line

Zdroj: Interní materiály společnosti Soliditet, s.r.o.: Albertina CZ Platinum Edition On-line

¹⁸Interní materiály společnosti Soliditet, s.r.o.

Po nalezení požadovaného ekonomického subjektu, připraví zpracovatelka vstupní šablonu obsahující informace ověřené prostřednictvím obchodního rejstříku. Vytvořenou šablonu uloží do databáze Albertiny On-line a vyexpeduje prvotní export kreditní zprávy. Po získání prvotního exportu kreditní zprávy, který je vyexpedován ve formátu RTF uloží zpracovatelka export do formátu Dokument Word. Při dokončení zpracování kreditní zprávy bude tento formát ponechán nebo bude kreditní zpráva dále uložena do jiného formátu, dle požadavku objednatele kreditní zprávy, uvedeného v objednávce. Následně zpracovatelka upraví přední stranu kreditní zprávy.

Přední strana kreditní zprávy obsahuje:

- Název ekonomického subjektu
- Identifikační číslo
- Jméno zpracovatele
- Datum zpracování

V případě, že je kreditní zpráva zpracovávána v anglickém jazyce ponechá zpracovatelka na úvodní straně u obchodních společností český název společnosti, a doplní jej o název převedený do anglického jazyka např.: název obchodní společnosti v českém jazyce XYZ, s.r.o. doplní o anglické vyjádření XYZ Ltd. Tento krok ve zpracování kreditních zpráv je nutné zahrnout do rozšíření postupu zpracování na základě požadavků získaných od zahraničních ekonomických subjektů využívajících tento hodnotící finanční produkt pro svá obchodní rozhodnutí.

Obchodní společnosti:

- | | | |
|---------------------------------|---------------------------|-----|
| ▪ Společnost s ručením omezeným | Limited liability company | Ltd |
| ▪ Akciová společnost | Joint stock company | Jsc |
| ▪ Komanditní společnost | Limited partnership | Lp |
| ▪ Veřejná obchodní společnost | General partnership | Gp |

3.2 Identifikační a kontaktní údaje

Úvodní část kreditní zprávy tvoří základní informace o prověřovaném ekonomickém subjektu. Tyto informace poskytují uživateli kreditní zprávy veškeré základní identifikační údaje, kontaktní údaje a registrační údaje prověřovaného ekonomického subjektu. U těchto údajů se společnost Soliditet, s.r.o. snaží zaručit jejich maximální aktuálnost, a to na základě kontroly prováděné zpracovatelkou kreditní zprávy. Tuto kontrolu zpracovatelka provádí třemi způsoby prostřednictvím:

Obchodního rejstříku a Sbírky listin

Kontrola aktuálnosti základních údajů za pomoci internetového Obchodního rejstříku a Sbírky listin Ministerstva spravedlnosti České Republiky u kreditních zpráv zpracovávaných na ekonomické subjekty registrované v České Republice. Pro kreditní zprávy zpracovávané na slovenské ekonomické subjekty se k této kontrole a ověření aktuálnosti údajů využívá Obchodný register Ministerstva spravedlivosti Slovenskej Republiky. Pro případ, že je kreditní zpráva vypracovávána na osobu podnikající na živnostenské oprávnění použije zpracovatelka v případě samostatného podnikatele podnikajícího v České republice ARES - Administrativní registr ekonomických subjektů, a v případě podnikatele podnikajícího na Slovensku použije zpracovatelka pro kontrolu Živnostenský register Slovenskej republiky.

Interakcí s prověřovaným ekonomickým subjektem

Kontrola základních údajů je provedena na základě telefonického rozhovoru s prověřovaným ekonomickým subjektem. Tento způsob můžeme považovat za nejspolehlivější způsob kontroly, kterým lze zajistit ty nejaktuálnější informace, které může kreditní zpráva obsahovat. Bohužel, získání, ale i ověření těchto informací je velice problematické.

Internetové stránky ekonomického subjektu

Informace jsou zajišťovány kontrolou údajů uvedených na internetových stránkách obchodní společnosti, živnostníka. Tyto informace, ale nemusí vždy zcela odpovídat

skutečnosti. Často se stává, že ekonomické subjekty na aktualizaci svých internetových stránek nedbají, a uvedené údaje jsou zastaralé a neodpovídají skutečnosti.

Z těchto tří uvedených způsobů zajištění aktuálnosti identifikačních a kontaktních údajů se považuje za nejspolehlivější telefonický kontakt s prověřovaným ekonomickým subjektem. V případě obchodních společností nejlépe kontaktem přímo s jednatelem či ředitelem společnosti, popřípadě s jinou kompetentní osobou oprávněnou k poskytování informací. Telefonickým kontaktem s prověřovaným ekonomickým subjektem zpracovatel kreditní zprávy zajistí aktuálnost, úplnost a správnost údajů již získaných z obchodního rejstříku a informací získaných z internetových stránek.

Základní informace uvedené v kreditní zprávě obsahují:

- Název ekonomického subjektu
- IČ
- DIČ
- Obchodní adresu
- Poštovní adresu
- Okres
- Kraj
- Právní formu
- Datum vzniku

Grafické zobrazení, jak jsou tyto údaje uvedeny v kreditních zprávách, naleznete na obrázku č. 7, umístěném na následující straně (strana 39).

Základní informace o společnosti



Název firmy	XYZ, s.r.o.
IČ firmy	01234567
DIČ	CZ01234567
Obchodní adresa	Břevnovská 433/12 Praha 6 - Břevnov
Poštovní adresa	Břevnovská 433/12 169 00 Praha 69
Okres	Obvod Praha 6
Kraj	Hlavní město Praha
Právní forma	Společnost s ručením omezeným
Datum vzniku	13. 4. 2003

Obr. 7: Přehled základních údajů pro fiktivní obchodní společnost XYZ, s.r.o.

Zdroj: Vlastní zpracování: Kreditní zpráva společnosti Soliditet, s.r.o. zpracovaná na českou fiktivní společnost

Kontaktní údaje

Kontaktní údaje představují druhou podstatnou část kreditní zprávy, u které je zapotřebí zajistit její maximální aktuálnost. A to jak z důvodu uskutečnění telefonického kontaktu zpracovatelky s prověřovaným ekonomickým subjektem, kdy se v rámci telefonického kontaktu věrohodnost těchto údajů ověřuje, tak z důvodu zajištění potřebných kontaktů na kompetentní osoby pro pozdější navázání obchodního styku.

Kontaktní údaje zahrnují:

- Telefonní kontakty
- Fax
- GSM
- E-mail
- URL

Tyto prostředky komunikace jsou běžnou součástí kreditní zprávy. Prověřené kontaktní údaje zpracovatelka uvede v kreditní zprávě v části nazvané spojení, viz obrázek č. 8 umístěný na následující straně (strana 40).

Spojení



Telefon	+420 547 122 113 +420 577 126 143 +420 577 126 121 +420 577 126 121
Fax	+420 577 126 112
E-mail	info@xyz.cz hotka@xyz.cz mareska@xyz.cz
URL	www.xyz.cz

Obr. 8: Kontaktní údaje

Zdroj: Vlastní zpracování: Kreditní zpráva společnosti Soliditet, s.r.o. zpracovaná na českou fiktivní společnost

Registrace

Další částí spadající pod identifikační údaje prověřovaného ekonomického subjektu je část nazývaná registrace. Tato část obsahuje opět informace získané z obchodního rejstříku, administrativního registru ekonomických subjektů a informace prověřené zpracovatelkou pomocí telefonického kontaktu s prověřovaným ekonomickým subjektem. Kompletní přehled registračních údajů uvedených v kreditní zprávě naleznete na obrázku č. 9.

Registrace



Registrovaný název	XYZ, s.r.o.
Registrovaná adresa	Břevnovská 433/12 169 00 Praha 6
Institucionální sektor	Nefinanční podniky soukromé národní
Rejstříkový soud	Městský soud v Praze, Oddíl C, , Vložka 93084
Finanční úřad	Finanční úřad pro Prahu 6
Plátce DPH	Je plátcem ke dni 30. 9. 2011
Druh vlastnictví	Soukromé
Velikost obce	500 000 - a víc obyv.
Pověřená obec	500178-Praha 6
Obec s rozšířenou pravomocí	554782-Praha
CZ-NACE převažující	41200-Výstavba bytových a nebytových budov
CZ-NACE kompletní	74000-Ostatní odborné, vědecké a technické činnosti
Klasifikace CPV	45200000-9/8-Práce pro kompletní nebo částečnou výstavbu inženýrské stavitelství/ stavební práce
Odvozená převažující OKEC	45210-Výstavba pozemních a inženýrských staveb
Počet pracovníků	Rok 2009: 30 Rok 2010: 45 Rok 2011: 45 2. 9. 2012: 48

Obr. 9: Přehled registračních údajů

Zdroj: Vlastní zpracování: Kreditní zpráva společnosti Soliditet, s.r.o. zpracovaná na českou fiktivní společnost

Důležitou součástí registračních údajů jsou informace zaměřující se na odvětvovou kvalifikaci ekonomických činností ekonomických subjektů tzv. OKEČ, později CZ-NACE a CPV, které lze považovat za problematickou část, ve které se často objevují chyby při zpracování. Aktuálnost a správnost těchto informací opět ověřuje zpracovatelka při telefonickém rozhovoru s prověřovaným ekonomickým subjektem, ale velice často se stává, že ani samotní jednatelé společnosti, ředitelé, podnikatelé neznají správný název své ekonomické činnosti nebo vůbec netuší, co je daným dotazem zjišťováno, případně zaměňují název ekonomické činnosti s předmětem podnikání, který je zapsaný v obchodním rejstříku. Je tedy důležité, aby zpracovatelka sama měla přehled, co jednotlivé výrazy znamenají.

Seznam OKEČ

Odvětvová klasifikace ekonomických činností (OKEČ) dle Českého statistického úřadu představuje nosný základ pro zpracování statistických údajů o vstupech, výstupech, finančních transakcích a tvorbě kapitálu ekonomických subjektů. Klasifikace OKEČ se začala používat od roku 1994 a s účinností od 1. ledna 2008 byla OKEČ nahrazena novou klasifikací ekonomických činností CZ-NACE v rámci harmonizace domácí legislativy s evropskou legislativou.¹⁹

Seznam CZ-NACE

Klasifikace CZ-NACE byla zavedena do statistické praxe 1. ledna 2008, kdy nahradila stávající odvětvovou klasifikaci ekonomických činností OKEČ. Toto nahrazení přineslo pokrok, klasifikace ekonomických činností (CZ-NACE) zohlednila technologický rozvoj a strukturální změny hospodářství za posledních 15 let s ohledem na hospodářskou realitu. Dalším pokrokem, který toto nahrazení přineslo, je lepší srovnatelnost této klasifikace s jinými mezinárodními klasifikacemi, než bylo s původní klasifikací OKEČ, kterou nahradila.²⁰

¹⁹ ČSÚ. OKEČ [online]. [vid. 2012-10-01]. Dostupné z: <http://www.czso.cz/csu/klasifik.nsf/i/uvod>

²⁰ BusinessInfo.cz. Klasifikace ekonomických činností (CZ-NACE) [online]. [vid. 2012-10-01]. Dostupné z: <http://www.businessinfo.cz/cs/clanky/klasifikace-ekonomickych-cinnost-cz-nace-3101.html>

NACE je standardní klasifikací ekonomických činností Evropské Unie. NACE dělí oblasti ekonomických činností, tak že každé statistické jednotce, která vykonává nějakou ekonomickou činnost, lze přiřadit kód NACE. CZ-NACE je národní verze NACE.²¹

CPV (Společný slovník pro veřejné zakázky)

CPV (společný slovník pro veřejné zakázky) poskytuje základnu pro jednotný klasifikační systém pro veřejné zakázky. Hlavním cílem CPV je standardizovat odkazy, které veřejní zadavatelé a zadávající subjekty používají pro popis předmětu veřejných zakázek.²² *CPV (společný slovník pro veřejné zakázky), schválený nařízením (ES) č. 213/2008, se používá od 17/09/2008.*²³

Závěr této části nazvané registrace tvoří informace o počtu zaměstnanců, které opět zpracovatelka zajišťuje a ověřuje pomocí údajů uvedených na internetových stránkách prověřovaného ekonomického subjektu a následně telefonickým kontaktem. Snahou zpracovatelky je zajistit informace o počtu zaměstnanců za poslední po sobě jdoucí tři roky a aktuální stav zaměstnanců k datu, kdy je kreditní zpráva vypracována.

3.3 Ekonomické údaje

Mezi kreditní informace se kromě identifikačních, kontaktních a registračních údajů prověřovaného ekonomického subjektu, získávaných prostřednictvím obchodního rejstříku, internetových stránek a telefonického kontaktu s kompetentní osobou, řadí také údaje z účetních výkazů. Ekonomické údaje vypovídají o minulém a současném stavu ekonomických subjektů a jejich ekonomické úspěšnosti.

Kreditní zpráva poskytuje uživateli tyto ekonomické údaje:

- Informace a graf o obrátu a zisku
- Creditinfo Predictor, Skóring
- Informace ze soudu a registrované dluhy

²¹Esipa. CZ-NACE - Klasifikace ekonomických činností. [online]. [vid. 2012-10-01]. Dostupné z: http://www.esipa.cz/sbirka/sbsrv.dll/sezn?DR=NR&SORT=CP&ROK=0&NR=CZNACE_S1

²²Simap. Informace o evropských veřejných zakázkách. CPV [online]. [vid. 2012-10-01]. Dostupné z: http://simap.europa.eu/codes-and-nomenclatures/codes-cpv/codes-cpv_cs.htm

²³Simap. Informace o evropských veřejných zakázkách. CPV [online]. [vid. 2012-10-01]. Dostupné z: http://simap.europa.eu/codes-and-nomenclatures/codes-cpv/codes-cpv_cs.htm

- Poslední dostupnou účetní závěrku v případě obchodních společností
- Informace získané z účetních závěrek
- Platební informace

Informace a graf o obratu a zisku

Vstupní bránou ekonomické části kreditní zprávy jsou informace o současném stavu, obratu a zisku ekonomických subjektů, kterých bylo dosaženo v příslušných letech. Informace o obratu a zisku jsou zachyceny v tabulce a následně zanášeny do grafu, který zachycuje jejich vývoj. Povinností zpracovatelky v této části kreditní zprávy je pomocí Firemního Lustrátoru ověřit a případně zaktualizovat informace uvedené v kreditní zprávě.

Firemní Lustrátor

Firemní Lustrátor představuje internetovou aplikaci sloužící k on-line prověřování veškerých ekonomických subjektů v České republice a na Slovensku.²⁴ Údaje obsažené v této databázi se pravidelně aktualizují. Firemní Lustrátor obsahuje veškeré dostupné informace.

Z důvodu rozdílnosti průběhu aktualizací dat Firemního Lustrátoru a databáze firem Albertina On-line může docházet k rozdílnosti údajů uvedených v exportu kreditní zprávy z programu Albertina On-line a údajů uvedených v databázi Firemní Lustrátor. Kreditní zpráva musí obsahovat ty nejaktuálnější údaje. Chybné údaje uvedené v kreditní zprávě by mohly vést ke špatnému budoucímu rozhodnutí ze strany zákazníka, pro kterého má být kreditní zpráva pomocníkem ke správnému obchodnímu rozhodnutí. Důležitou povinností, kterou nesmí zpracovatelka zanedbat je tedy řádná kontrola a případná aktualizace všech částí kreditní zprávy, kde se mohou lišit údaje uvedené ve Firemním Lustrátoru s údaji uvedenými v exportu kreditní zprávy z programu Albertina On-line. Zobrazení Firemního Lustrátoru naleznete na obrázku č. 10, který je umístěn na následující straně (strana 44).

²⁴ Interní materiály společnosti Soliditet, s.r.o.

FIREMNÍ LUSTRÁTOR

DŮVĚŘUJ, ALE PROVĚŘUJ

[Česky](#) | [Slovensky](#) | [English](#)

[Lustrace](#) | [Monitoring](#) | [Pohledávky](#) | [Zahraniční kreditní zprávy](#) | [Exekuce](#) | [Nápověda](#) | [O aplikaci](#) | [Další produkty](#) | [Kontakt](#)

dostupné informace

Technická univerzita v Liberci
Hájkova 917/6
460 01 Liberec I - Staré Město
IČ: 46747885
DIČ: CZ46747885

stručný report	podrobný report	účetní závěrky
skóring	skóring	úplná 2010 1. 1. 2010 - 31. 12. 2010
základní údaje	základní údaje	úplná 2009 1. 1. 2009 - 31. 12. 2009
<input type="button" value="zobrazit report"/>	platební informace poslední faktura: 1. 9. 2012	<input type="button" value="zobrazit report"/>
graf vazeb	činnost firmy	
<input type="button" value="zobrazit vazby"/>	ekonomické charakteristiky	
přehled exekucí	vybrané údaje závěrek poslední rok: 2010	
celkem kreditů 6.00	<input type="button" value="zobrazit report"/>	
<input type="button" value="zobrazit exekuce"/>		

Můj účet

- [změnit heslo](#)
- [odhlásit](#)

Uživatelské Jméno:

paušál ČR do: 15. 11. 2013
paušál SK do: 15. 11. 2013
zbývající kreditů: 0
platnost kreditů: N/A
kredity - exekuce: 22.00
Přihlášení bylo úspěšné

základní údaje	
registrovaný název	Technická univerzita v Liberci
IČ	46747885
DIČ	CZ46747885
plátce DPH ke dni	6. 9. 2012
datum vzniku	1. 1. 1995
insolvence/konkurs	Firma nemá aktuální ani historický záznam o insolvenční či konkursu
likvidace	Firma nemá aktuální ani historický záznam o likvidaci
exekuce	Firma nemá záznam o exekuci z Obchodního věstníku
registrované dluhy	Firma není evidována v dlužnické databázi jako aktivní dlužník

Pokud je uveden konkurs, insolvence či likvidace, pak se jedná vždy o poslední známý údaj. U historických záznamů je zobrazován poslední záznam za období 24 měsíců.

Obr. 10: Firemní Lustrátor

Zdroj: Interní materiály Soliditet, s. r. o.: Firemní Lustrátor

Informace o současném stavu ekonomického subjektu podléhající kontrole a případné aktualizaci v této části představují:

- status, zda je ekonomický subjekt stále aktivní,
- uvedení první informace o tom, že se ekonomický subjekt potýká s finančními problémy, je označen za dlužníka,

- exekuce,
- případné informace o likvidaci,
- aktuální datum plnění daňové povinnosti

Požadavek, na zpracování kreditní zprávy, nemusí být vždy zaměřen pouze na obchodní společnosti zapsané do obchodního rejstříku, zpracování kreditních zpráv mohou podléhat i ostatní ekonomické subjekty. Kreditní zprávy jsou vypracovávány i na samostatné podnikatele podnikající na základě živnostenského oprávnění podle § 2 živnostenského zákona. V případě, že se jedná o podnikatele, živnostníka nikoliv o obchodní společnost jsou povinnosti zpracovatelky související s touto částí kreditní zprávy obsáhlejší. Povinností zpracovatelky je v rámci telefonického kontaktu s prověřovaným ekonomickým subjektem získat a ověřit finanční informace o jeho obratu a zisku za posledních pět po sobě jdoucích let, které následně zpracovatelka uvede v přehledné tabulce. Grafické zobrazení zpracování finančních informací o obratu a zisku naleznete v tabulce č. 3.

Tab. 3: Vývoj obratu a zisku

Obrat (CZK)



2010	2009	2008	2007	2006
123 mil.	105 mil.	122 mil.	113 mil.	90 mil.

Zisk (CZK)



2010	2009	2008	2007	2006
123 mil.	105 mil.	122 mil.	113 mil.	90 mil.

Zdroj: Vlastní zpracování: Kreditní zpráva společnosti Soliditet, s.r.o. zpracovaná na českého fiktivního živnostníka

3.3.1 Creditinfo Predictor, Skóring

Nejdůležitějším údajem, který kreditní zpráva nese je skóringové hodnocení neboli Creditinfo Predictor, Skóring. Skóringové modely jsou určeny k ohodnocení kreditního

nebo také úvěrového rizika vyplívajícího z neschopnosti nebo úmyslné neochoty druhé strany platit za své závazky.

„Scoringové systémy jsou vlastně bonitní modely, tak jak jsou známé z finanční analýzy, sestavené nejčastěji z poměrových ukazatelů a vycházející z finančních dat hodnoceného subjektu.“²⁵

Definice bonity

„Bonitou se rozumí schopnost splácet svoje závazky a uspokojovat tím věřitele. Bonitní podnik je tedy takový, který je schopen uspokojovat své věřitele splácením svých závazků.“²⁶

Bonita obchodního partnera, klienta, případně i konkurenta na trhu je velice důležitým aspektem, který právní subjekty od obchodních společností až po samostatné podnikatele vykonávající činnost na základě živnostenského oprávnění před navázáním obchodní spolupráce důkladně prověřují. Nejvíce používaným produktem nesoucím kreditní riziko je úvěr, nejčastěji se jedná o úvěr bankovní. Bonitní modely jsou velice důležité zejména pro bankovní sektor, banky dbají na prověření bonity svých klientů před poskytnutím bankovního úvěru.²⁷ Skóringové modely umožňují na základě dostupných informací riziko kvantifikovat a předejít případným negativním dopadům a ztrátám. Na základě skóringového modelu je subjektu přiděleno bodové ohodnocení – skóre. Předmětem skóringového hodnocení nejčastěji bývají především obchodní společnosti a živnostníci.

Skóringové modely jsou založeny na kvantitativní finanční analýze. Data, na jejichž základě je stanovena bonita daného subjektu, a která již prošla řádnou kontrolou. Hlavní váha se tedy přiklání k minulým výsledkům hospodaření podniku, a stranou zůstávají nekvantifikovatelné informace.²⁸

²⁵ SEDLÁČEK, J. *Rating a scoring. Finanční analýza podniku*. 2011, s. 129. ISBN 978-80-251-3386-6.

²⁶ VOCHOZKA, M. *Finanční hodnocení podniku: Bonitní modely. Metody komplexního hodnocení podniku*. 2011, s. 77. ISBN 978-80-247-3647-1.

²⁷ Tamtéž, s. 75

²⁸ SEDLÁČEK, J. *Scoring (Ranking). Finanční analýza podniku*. 2011, s. 131. ISBN 978-80-251-3386-6.

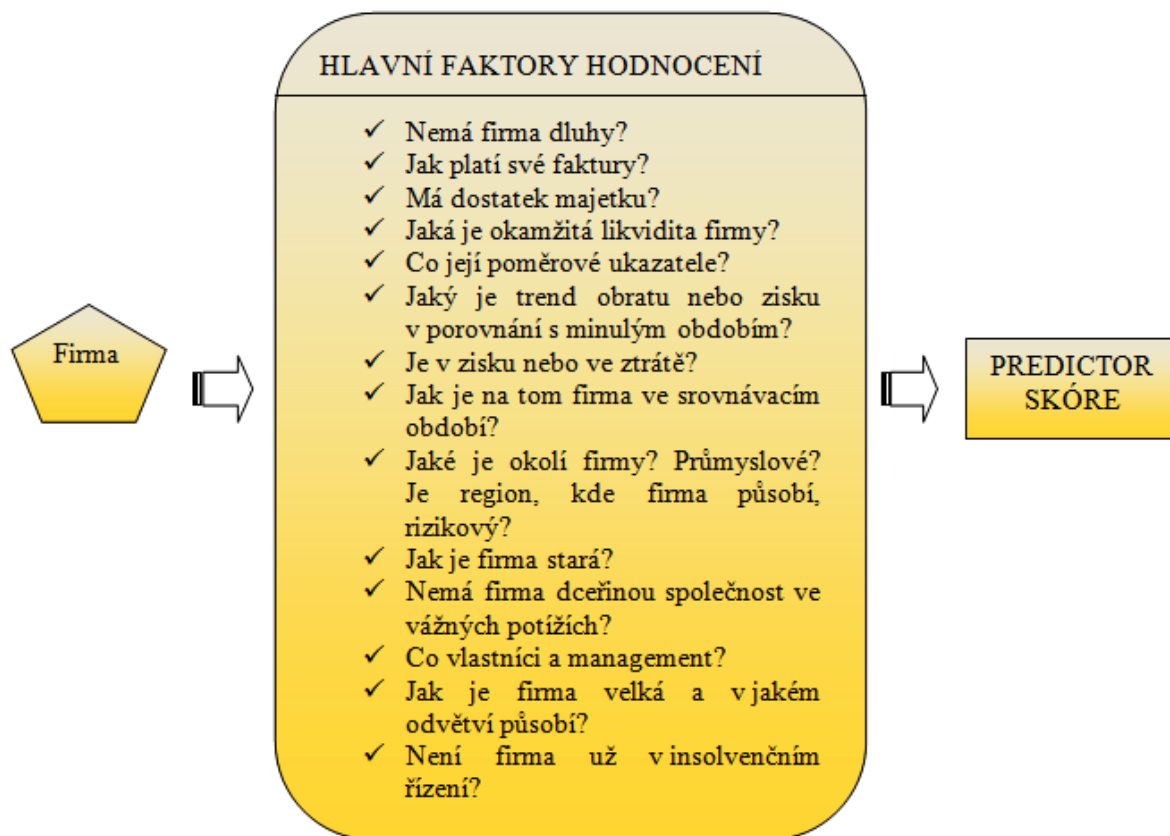
Tab. 4: Charakteristika scoringu

Položka	Scoring
Zdroje dat	Hodnocený subjekt
Charakter dat	Převážně kvantitativní, důvěryhodné jsou minulé výsledky
Analýzu provádí	Jeden analytik
Způsob hodnocení	Automatizovaný proces s důrazem na kvantitativní část
Výsledek	Výstupní podle automatizovaného výpočtu z počítače
Doba hodnocení	Do jednoho týdne
Cenová náročnost	Minimální poplatek
Užití	Pro standardní nebo menší obchody krátkodobého charakteru.

Zdroj: SEDLÁČEK, J. Rating a scoring. Finanční analýza podniku, str. 132.

Společnost Soliditet, s.r.o. pro predikci pravděpodobnosti nesplácení dluhů ze strany obchodních subjektů v následujících 12 měsících, se kterými se chystá ekonomický subjekt pro který je kreditní zpráva zpracovávána pravděpodobně navázat obchodní vztah, využívá sofistikovaný skóringový model Predictor. Skóringový model byl vytvořen společností Creditinfo Decicion, která zabezpečuje implementaci skóringových modelů v Evropě i mimo ní. Skóringový model je vytvořen na roční bázi a opírá se o know how využívané bankovními, pojišťovacími a dalšími finančními institucemi. Model vychází z aktuální i historické datové základny. Skóringové hodnocení je k dispozici pro téměř všechny ekonomické subjekty v České republice představujících okolo 2 300 000 společností. Výjimku tvoří neaktivní subjekty, neziskové organizace a finanční instituce – banky, pojišťovny a další.²⁹ Aktualizace skóringu probíhá každý den při zohlednění více než 30 vstupních parametrů ovlivňujících hodnocení. Hlavní faktory vstupující do predikce nedodržení závazků jsou uvedeny na obrázku č. 11, který naleznete na následující straně (strana 48).

²⁹ Interní materiály společnosti Soliditet, s.r.o.



Obr. 11: Hlavní faktory vstupující do predikce nedodržení závazků

Zdroj: Vlastní zpracování – zdroje z: Interní materiály Soliditet, s.r.o. SKÓRINGOVÝ MODEL
PREDICTOR

Skóring

Skóringové zobrazení v kreditní zprávě obsahuje tyto informace podléhající kontrole a případné aktualizaci:

- Slovní a číselné grafické vyjádření skóringu
- Pravděpodobnost nesplácení během 12 měsíců v %
- Maximální doporučený kredit v dané měně EUR/CZK
- Klíčové příspěvky ke skóringu
- Historie skóringu

Skóring neboli bodové hodnocení prověřovaných ekonomických subjektů se pohybuje ve škále od 1 do 10. Podle bodového ohodnocení se právní subjekt rozhoduje, za jakých

podmínek naváže obchodní vztah, poskytne úvěr nebo s daným subjektem ukončí spolupráci. Celkové grafické vyjádření, které podléhá kontrole a aktualizaci údajů naleznete v příloze (Příloha A).

3.3.2 Poslední dostupná účetní závěrka

Účetní výkazy nesou data vypovídající o výsledcích hospodaření podniku za dané účetní období. Výsledky hospodaření, kterých společnost dosáhla v minulých účetních obdobích, slouží pro prověření ekonomické situace, v jaké se prověřovaný ekonomický subjekt nachází. Účetní výkazy tvoří zdroj zajištění dat pro provedení finanční analýzy, jsou podkladem pro výpočet ukazatelů podávajících ucelený report o ekonomickém stavu podniku. Část kreditní zprávy zabývající se účetními výkazy a následnou finanční analýzou podávající komplexní vyhodnocení finanční situace daného prověřovaného ekonomického subjektu se nazývá poslední dostupná účetní závěrka.

Poslední dostupná účetní závěrka obsahuje tyto údaje:

- zdroj, ze kterého byla účetní závěrka získána
- období, za které je účetní závěrka zpracována
- informace o rozsahu, typu a konsolidaci účetní závěrky
- rozvahu
- výsledovku
- poměrové ukazatele: zadluženost, zásoby, závazky, likvidita, rentabilita, produktivita práce
- bankrotní a bonitní modely,
- pracovní kapitál, obrátka kapitálu, kapitálové koeficienty
- vertikální analýzu rozvahy
- auditor, výrok auditora
- strukturu aktiv a pasiv
- cash-flow

V této části zpracování kreditní zprávy se společnost Soliditet, s.r.o. bohužel setkává také s několika problémy souvisejícími se získáním a zpracováním účetního výkazu: účetní

závěrka. Účetní závěrka podle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví je nedílný celek a tvoří ji³⁰:

- rozvaha (balance),
- výkaz zisku a ztráty,
- příloha
- může zahrnovat i přehled o peněžních tocích nebo přehled o změnách vlastního kapitálu.

Dostupnost a kvalita nejaktuálnějších účetních závěrek za bezprostředně předcházející účetní období hraje velkou roli ve vypovídací hodnotě výstupních ukazatelů finanční analýzy o minulém a současném stavu prověřovaného ekonomického subjektu vstupujících do skóringového hodnocení. Společnost Soliditet, s.r.o. se snaží zajišťovat poslední dostupné účetní závěrky, které je možné získat, a to několika způsoby:

„Nejprve prověříme, zda se účetní závěrka nenachází v jedné z devíti Sbírek listin v ČR. V případě, že tomu tak není, kontaktujeme danou společnost s žádostí o poskytnutí aktuálního výkazu. Objednavatel zůstává v anonymitě, pokud nedá vyslovený souhlas se zveřejněním.“³¹

V rámci zpracování účetních závěrek mohou nastat tyto situace:

- **Společnost Soliditet, s.r.o. má již nejaktuálnější účetní závěrku ve své databázi.**

V případě, že společnost Soliditet, s.r.o. má k dispozici poslední nejaktuálnější účetní závěrku za bezprostředně předcházející účetní období prověřovaného ekonomického subjektu, nevzniká při zpracování této části kreditní zprávy téměř žádný problém. Zpracovatelka pouze prověří, zda uvedené údaje nevykazují na první pohled zjevné chyby, kterými mohou být nesrovnalosti v podobě nerovnosti aktiv a pasiv či jiné, a přikročí k další části zpracování.

³⁰Zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví, § 18 [online]. In: Business Center [vid. 2012-11-26]. Dostupné z: <http://business.center.cz/business/pravo/zakony/ucto/cast3.aspx>

³¹ Interní materiály společnosti Soliditet, s.r.o.

- **Společnost Soliditet, s.r.o. poslední nejaktuálnější účetní závěrku zatím nemá umístěnu ve své databázi, ale účetní závěrka je umístěna na Sbírce listin.**

Tato situace nastává nejčastěji. Obchodní společnosti po uplynutí bezprostředně předcházejícího účetního období umísťují své účetní závěrky na Sbírku listin a společnost Soliditet, s.r.o. zatím tyto účetní závěrky nezískala. Další možnou situací, která může nastat, je situace, kdy na prověřovanou společnost je kreditní zpráva zpracovávána poprvé a společnost Soliditet, s.r.o. zatím poslední zveřejněnou účetní závěrku umístěnou na Sbírce listin nezpracovala do své databáze. Po zjištění této skutečnosti zasílá zpracovatelka žádost o zpracování požadované účetní závěrky na oddělení výroby. Výroba dále zažádá na příslušné Sbírce listin o poskytnutí požadované účetní závěrky, která je následně zpracována.

Doba zpracování účetní závěrky se liší podle toho, na kterou Sbírku listin se žádá. V případě žádosti o účetní závěrku umístěnou na Sbírce listin v České republice, bývá její zaslání a zpracování uskutečněno do druhého dne. V případě, že se jedná o účetní závěrku uloženou na Sbírce listin na Slovensku, její zaslání trvá od jednoho týdne až do jednoho měsíce. Rychlé získání a zpracování účetních závěrek v České republice je umožněno v rámci digitalizace účetních závěrek. Digitalizace účetních závěrek zajišťuje kratší dobu zpracování než je tomu u účetních závěrek umístěných na Sbírce listin na Slovensku. Po získání zpracované poslední dostupné účetní závěrky, zpracovatelka tuto účetní závěrku umístí do původní kreditní zprávy a provede kontrolu.

- **Společnost Soliditet, s.r.o. poslední nejaktuálnější účetní závěrku nemá umístěnu ve své databázi, a tato účetní závěrka není umístěna ani na Sbírce listin.**

Poslední a zároveň nejproblematictější situace, která může při získání účetní závěrky nastat, představuje stav, kdy na Sbírce listin není umístěna žádná účetní závěrka nebo jsou na Sbírce listin umístěny pouze účetní závěrky, které už nějakou dobu nelze považovat zcela za aktuální. V tomto případě je povinností zpracovatelky kontaktovat prověřovanou společnost a v rámci provedeného telefonického kontaktu s kompetentní osobou zjistit:

- zda na základě zaslání oficiální žádosti o poskytnutí účetní závěrky, by společnost byla ochotná poskytnout účetní závěrku za poslední bezprostředně uplynulý hospodářský rok.

Zpracovatelky se často při získávání účetních závěrek setkávají s narážkami ze strany prověřovaných ekonomických subjektů o tom, že tento způsob získávání účetních výkazů je nelegální, že daná účetní jednotka nemusí účetní závěrku nikde zveřejňovat a jinými argumenty. Kladené narážky jsou opět signalizací, že je důležité, aby zpracovatelka sama měla přehled o tom, co je v souladu se zákonem, co v souladu se zákonem není, a s danou problematikou byla blíže seznámena.

Povinnost obchodních společností zveřejňovat účetní závěrku

Povinnost zveřejňovat finanční výkazy v České republice upravují:

- Zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník
- Zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví
- Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník
- Zákon o cenných papírech, postupy účtování pro podnikatele
- Nařízení vlády o obchodním věstníku

Povinnost zveřejnit účetní závěrku stanovuje zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví (dále jen zákon o účetnictví) § 21a odst. 1 a následující. Podle zákona o účetnictví jsou povinny zveřejnit účetní závěrku (popř. výroční zprávu) účetní jednotky zapsané do obchodního rejstříku, nebo ty, kterým povinnost zveřejnění stanoví zvláštní právní předpis.³² Bohužel v současné době se společnost Soliditet, s.r.o. často setkává s tím, že většina ekonomických subjektů tuto povinnost zveřejnit účetní závěrku zanedbává a účetní závěrky nezveřejňuje vůbec.

³²Zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví, § 21a a následující [online]. In: Business Center [vid. 2012-11-24]. Dostupné z: <http://business.center.cz/business/pravo/zakony/ucto/cast3.aspx>

Na koho se povinnost zveřejnění účetní závěrky nevztahuje

Povinnost zveřejnění účetní závěrky se nevztahuje na účetní jednotky, které se nezapisují do obchodního rejstříku, zejména pak na fyzické osoby, podnikatele kteří:

- vedou daňovou evidenci na základě zákona č. 586/1992 Sb., o daních z příjmů, ve znění pozdějších předpisů

nebo

- uplatňují paušální výdaje a zároveň nevedou účetnictví

Sankce za nezveřejnění účetní závěrky

Podle § 37 zákona o účetnictví může být účetní jednotce za nezveřejnění účetní závěrky nebo výroční zprávy uložena pokuta do výše 3 % hodnoty aktiv celkem z účetní závěrky za účetní období, ve kterém k porušení této povinnosti zveřejnit účetní výkaz došlo.³³

Nelze-li skutečnou hodnotu aktiv celkem zjistit, stanoví ji pověřený orgán, který porušení právní povinnosti projednává, kvalifikovaným odhadem. V případě podobnosti rozsahu a obsahu účetních případů v předešlém účetním období je možné také použít výši aktiv celkem zjištěných z účetní závěrky za bezprostředně předcházející účetní období.³⁴ Vedle sankcí stanovených zákonem o účetnictví může být ekonomický subjekt postižen sankcemi podle obchodněprávních předpisů, v krajních mezích může být i trestně stíhán.

Profil prověřovaného ekonomického subjektu

Informace získané z posledních pěti po sobě bezprostředně jdoucích účetních závěrek dále vstupují do části kreditní zprávy nazvané **profil** doplněné o grafické vyjádření jednotlivých hodnot:

- Vývoj výsledku hospodaření a vlastního kapitálu

³³Zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví, § 37 a § 37aa [online]. In: Business Center [vid. 2012-11-24]. Dostupné z: <http://business.center.cz/business/pravo/zakony/ucto/cast7.aspx>

³⁴Zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví, § 37 a § 37aa [online]. In: Business Center [vid. 2012-11-24]. Dostupné z: <http://business.center.cz/business/pravo/zakony/ucto/cast7.aspx>

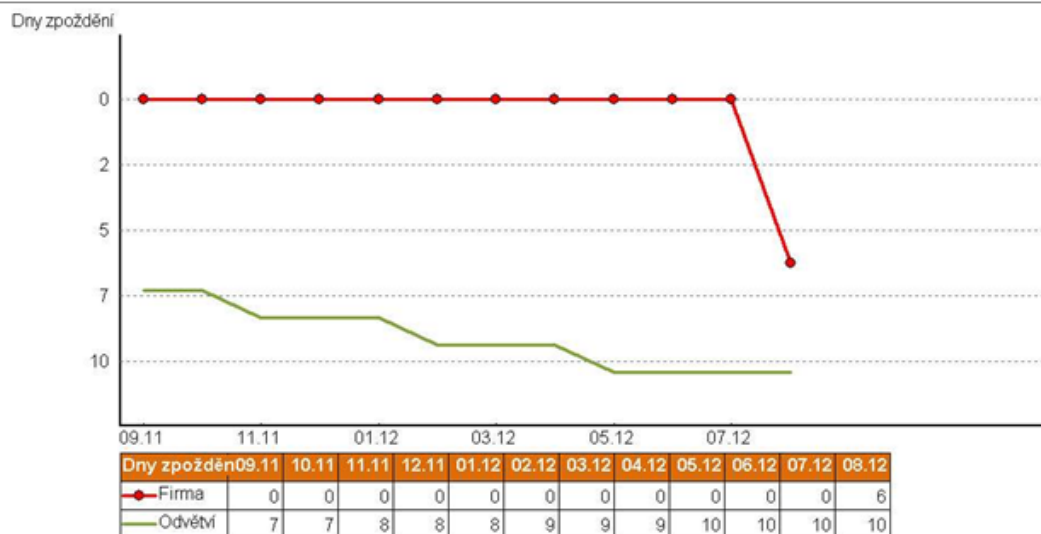
- Index IN99 tvorba hodnoty
- Struktura celkových oběžných aktiv
- Reálný vývoj tržeb
- Likvidita
- Doby obratu, splatnosti
- Zadluženost

V rámci provedeného průzkumu, který je specifikován v páté kapitole diplomové práce, byla do průzkumu zahrnuta i otázka týkající se poskytování nejaktuálnějších účetních závěrek za bezprostředně předcházející účetní období ze strany obchodních společností. Prostřednictvím statistického zhodnocení úspěšnosti v získávání doplňujících hospodářských informací za vytyčené období, byla provedena statistika zveřejněných účetních závěrek za rok 2011 na Sbírce listin u obchodních společností podléhajících zpracování kreditních zpráv v daném období. Následně bylo provedeno šetření, kolik obchodních společností projevilo ochotu na základě oficiální žádosti zaslané společností Soliditet, s.r.o. tuto nezveřejněnou účetní závěrku poskytnout. Zjištěné skutečnosti jsou podrobněji rozebrány v páté kapitole diplomové práce.

3.3.3 Platební informace

V rámci analýzy kreditní zprávy a povinností zpracovatelů kreditních zpráv, je zařazena i část týkající se platebních informací. Platební informace neboli platební morálka konkrétního ekonomického subjektu představuje soubor ukazatelů vypovídajících o platebním chování jednotlivých ekonomických subjektů.

Platební historie



Platební informace popisují úroveň platebního chování prověřovaného subjektu, která vychází z dostupných fakturačních dat poskytovaných smluvními partnery. Platební index představuje vážený průměr dnů po splatnosti u monitorovaných faktur zařazených do příslušné kategorie. Údaje jsou zpracovávány standardními statistickými metodami. V žádném případě se nejedná o výsledek zpracování úplných účetních dat prověřovaného podnikatelského subjektu. Platební informace by měly být využívány pouze jako orientační údaj, který by neměl sloužit jako jediný zdroj pro posouzení kreditního rizika při rozhodování v rámci obchodního styku.

Obr. 12: Graf platební historie

Zdroj: Interní materiály společnosti Soliditet, s.r.o. Kreditní zpráva

Platební informace se neustále vyvíjí. Na rozdíl od statistických účetních výkazů jsou platební informace dynamickou veličinou, která umožňuje podávat aktuální pohled na současný stav prověřované společnosti, a mimo to je platební morálka firmy porovnávána s příslušným odvětvím.³⁵ Graf platební historie naleznete na obrázku č. 12.

Z důvodu rozdílnosti průběhu aktualizací dat Firemního Lustrátoru a programu Albertina On-line je zde opět důležitou povinností, kterou nesmí zpracovatelka zanedbat řádná kontrola a případná aktualizace údajů uvedených ve Firemním Lustrátoru s údaji uvedenými v exportu kreditní zprávy z programu Albertina On-line. Grafickou část platebních informací podléhající kontrole a aktualizaci naleznete v příloze (Příloha B).

³⁵ Interní materiály společnosti Soliditet, s.r.o.

3.4 Doporučení pro firmu vzešlá z provedené analýzy kreditní zprávy

Pro zkvalitnění kreditních zpráv a zvýšení jejich konkurenceschopnosti na stále se dynamicky rozvíjejícím trhu, je nutné pokusit se odstranit chyby vznikající již, při tvorbě šablon vstupujících do prvotního exportu kreditní zprávy. Jako možné řešení bylo navrženo z původních šablon dotvořit jednotlivé šablony pro konkrétní formy podnikání a jazyk, ve kterém mají být kreditní zprávy zpracovány. Nově vytvořené šablony mají zamezit přepisování údajů, a tím i vzniku chyb, ke kterým dochází při použití původních šablon. Nejčastěji bývají kreditní zprávy vypracovávány na obchodní společnosti a samostatné podnikatele. Na základě objednaných a již vypracovaných kreditních zpráv, byly vybrány pro tvorbu nových a úpravu již vytvořených šablon tyto obchodní společnosti: společnost s ručením omezeným, akciová společnost, komanditní společnost a veřejná obchodní společnost.

Údaje obsažené v úvodní části šablony:

- Výpis z rejstříku, který vede krajský soud...
- Oddíl...Vložka...
- Den zápisu společnosti do obchodního rejstříku
- Obchodní firma
- Identifikační číslo
- Právní forma společnosti a sídlo
- Předmět podnikání
- Základní kapitál
- Ostatní skutečnosti

Tyto údaje vstupující do úvodní části šablony jsou shodné téměř pro všechny obchodní společnosti, které tvoří základní kapitál podle zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník § 58. odst. 2 s výjimkou veřejné obchodní společnosti, která povinně základní kapitál netvoří. Tyto údaje byly v šabloně ponechány, a ostatní údaje, které se mohou lišit na základě konkrétní formy podnikání, byly upraveny do jednotlivých šablon a šablony byly dotvořeny.

U právních forem podnikání: společnost s ručením omezeným a akciová společnost byly původní šablony ponechány a byly pouze doplněny o nové údaje.

První část šablony v případě **společnosti s ručením omezeným**, obsahuje tyto údaje:

- Statutární orgán – Jednatel společnosti
- Způsob jednání
- Společníci

Jedná-li se o **akciovou společnost**, v první části šablony byly ponechány tyto údaje:

- Statutární orgán – Představenstvo
- Způsob jednání
- Dozorčí rada
- Akcionáři
- Akcie

Pro právní formy podnikání: komanditní společnost a veřejnou obchodní společnost bylo nutné šablony vytvořit.

V případě **komanditní společnosti**, obsahuje nově vzniklá šablona tyto údaje:

- Statutární orgán – komplementář
- Společníci – komplementáři
- Společníci – komanditisté
- Výše vkladu každého komanditisty

Vzniklá šablona pro **veřejnou obchodní společnost**, obsahuje tyto údaje:

- Statutární orgán
- Způsob jednání
- Společníci

Na základě zkvalitnění kreditních zpráv a zajištění požadavků ze strany zákazníků využívajících kreditních zpráv pro svá budoucí obchodní rozhodnutí byly jednotlivé šablony doplněny o další informace:

- Historie názvu společnosti
- Historie adresy společnosti

Specifikovanou úpravou byla řešena první část šablony, která nese údaje získávané z příslušného obchodního rejstříku, u kterého je daný ekonomický subjekt registrován.

Druhá část šablony nesoucí doplňující hospodářské informace získávané a ověřované z internetových stránek prověřovaného ekonomického subjektu, ale především prostřednictvím telefonického rozhovoru s kompetentní osobou byla doplněna u všech šablon o tyto údaje:

- Zákaznická otázka „Customer question“
- Management společnosti

Druhá část šablony nesoucí doplňující hospodářské informace bude podrobně analyzována v následující čtvrté kapitole diplomové práce. Nově vzniklou šablonu pro vytvoření prvotního exportu kreditní zprávy naleznete v příloze (Příloha C). Uvedená šablona je vyhotovena pro zpracování kreditní zprávy v anglickém jazyce, právní forma podnikání: komanditní společnost.

Identifikační a kontaktní údaje

Úvodní část kreditní zprávy tvoří identifikační a kontaktní údaje obsahující důležité informace, které mají objednateli kreditní zprávy pomoci při identifikaci ekonomického subjektu a později při navázání obchodního vztahu. Správnost a přehlednost identifikačních, ale především kontaktních údajů je tedy velice důležitá.

V rámci snahy zvýšit kvalitu této části kreditní zprávy bylo navrženo, pro případ, že prověřovaný ekonomický subjekt sám poskytne nebo na svých internetových stránkách uvádí kontakty přímo na konkrétní osoby, jejich pozice nebo sektor, ve kterém působí,

vytvořit přehled v podobě tabulky, ve které budou tyto kontakty přehledně uvedeny. Obecné kontakty směřované na centrálu či sídlo ekonomického subjektu, údaje bez uvedení kompetentní osoby, sektoru, zpracovatelka uvede v části kreditní zprávy nazvané spojení. Grafické vyjádření pro část nazvanou spojení bylo již dříve uvedeno na obrázku č. 8 na straně 40. Vytvořenou tabulku obsahující konkrétní kontakty umístí zpracovatelka pod obecné kontaktní údaje. Důležitým údajem, který nesmí být při uvádění telefonních a faxových čísel zanedbán, je uvedení telefonní předvolby, která se vztahuje k zemi, ze které ekonomický subjekt pochází. Bez této telefonní předvolby by telefonní, ani faxová čísla nefungovala.

Telefonní předvolby pro Českou republiku a Slovensko

- Česká republika +420
- Slovensko +421

Moderní doba techniky přináší a vyžaduje i moderní způsoby komunikace, kterých ekonomické subjekty začínají hojně využívat pro kontakt se svým okolím. Mezi tyto komunikační prostředky patří:

- Icq, Qip
- Skype
- Facebook
- Google+
- a další

I tyto formy způsobu komunikace by měly být prověřeny, a v kreditní zprávě uvedeny v případě, že je prověřovaná společnost, podnikatel uveřejnili. Tabulka č. 5 uvádí vzor, jak by mělo vypadat nové zpracování kontaktních údajů. Z důvodu zpracování kreditních zpráv ve více jazycích jsou údaje pro přehledné uvedení kontaktů na konkrétní osoby, uvedeny v tabulce v českém, anglickém a slovenském jazyce.

Tab. 5: Přehled kontaktů

Spojení

Telefon

Fax

E-mail

URL

Skype

Icq

Facebook

Jméno	Pozice	Telefon	Fax	E-mail
Name	Position	Telephone	Fax	E-mail
Meno	Funkcia	Telefón	Fax	E-Mail
Petr Novák	Jednatel	+420 456 876 756	+420 456 876 758	p.novak@gam.cz

Zdroj: Vlastní tvorba

Při zpracování části kreditní zprávy související s kontaktními údaji se zpracovatelé mohou setkat také s problémem nenalezení žádného kontaktního údaje na daný prověřovaný ekonomický subjekt. Bez provedení telefonického kontaktu s prověřovaným subjektem kreditní zpráva ztrácí svou přidanou hodnotu. Právě informace získané a ověřené touto cestou, na základě kontaktu s kompetentní osobou, dávají kreditní zprávě její jedinečnost a zaručují aktuálnost a komplexnost údajů, které kreditní zpráva nese.

Společnost Soliditet, s.r.o., by se mohla pokusit předcházet vzniku této situace sama, a to zanesením požadavku na poskytnutí kontaktu prověřovaného ekonomického subjektu ze strany objednatele kreditní zprávy, v případě, že nějaký ať už telefonický či jiný kontakt na daný ekonomický subjekt objednatel vlastní. Do formuláře pro objednání kreditní zprávy by měla být přidána poznámka týkající se této problematiky. V rámci zpracování, kreditních zpráv již několikrát nastala situace, že potřebný kontakt se bohužel nepodařil nelézt, a právě objednatel jej následně poskytl, čímž mohl být uskutečněn telefonický hovor a byly získány potřebné informace. Zároveň tento návrh umožňuje samotnému

objednateli kreditní zprávy, poskytnout kontakt na osobu, kterou považuje on sám za kompetentní pro poskytnutí doplňujících informací a ověření stávajících údajů.

V rámci zkvalitnění kreditní zprávy by bylo také dobré, kdyby se společnost Soliditet, s.r.o. rozhodla do exportu kreditní zprávy pevně zakomponovat poznámku o dluzích neboli informace ze soudu a registrované dluhy. Informace o dluzích v případě, že je prověřovaný ekonomický subjekt zadlužen, jsou již součástí kreditní zprávy, ale postup zpracování této části opět souvisí s kopírováním z jedné části do druhé a s následnou ruční úpravou, čímž mohou vznikat chyby, nesrovnalosti nebo může být tato část v krajním případě opomenuta. V případě, že by se společnost rozhodla učinit tento krok, zpracovatelky kreditních zpráv by již nemusely tyto údaje kopírovat, ale pouze by provedly jejich kontrolu pomocí Firemního Lustrátoru. V případě nesrovnalostí by uvedené údaje o dluzích doplnily nebo zaktualizovaly.

Nejvíce problematické části zpracování kreditní zprávy souvisejí především se získáváním a ověřováním informací prostřednictvím telefonického kontaktu s prověřovaným ekonomickým subjektem. Problematika týkající se získávání a ověřování informací prostřednictvím telefonického kontaktu s prověřovaným subjektem zasahuje jak části kreditní zprávy týkající se identifikačních, kontaktních a registračních údajů, tak také část týkající se ekonomických údajů. Z tohoto důvodu bude problematika získávání doplňujících informací podrobně rozebrána v následující kapitole diplomové práce v návaznosti na část kreditní zprávy: vlastní poznámka.

4 Závěrečná část kreditní zprávy: Vlastní poznámka

Závěrečná část kreditní zprávy, která je celá vypracovávána zpracovatelkou pomocí zanesení získaných doplňujících informací do druhé části vytvořené šablony pro zpracování kreditních zpráv, se nazývá **vlastní poznámka**. Vlastní poznámka obsahuje údaje získané z obchodního rejstříku, které jsou součástí první části vytvořené šablony. Tyto údaje byly podrobně analyzovány ve druhé kapitole diplomové práce. Druhá část šablony vlastní poznámky obsahuje údaje, které jsou získávány interakcí s konkrétním prověřovaným ekonomickým subjektem, na který je daná kreditní zpráva zpracovávána. Doplňující hospodářské informace, které zpracovatelka získává prostřednictvím telefonického kontaktu s prověřovaným ekonomickým subjektem, tvoří přidanou hodnotu kreditní zprávy. Vlastní poznámka podtrhuje ucelenost a především komplexnost profilu konkrétního prověřovaného ekonomického subjektu. S jejím vypracováním je spojen profesionální přístup zpracovatelů kreditních zpráv, který nesmí být zanedbán. Bohužel, ne vždy se podaří získat všechny potřebné údaje, a to i na základě svědomitého a profesionálního přístupu ze strany zpracovatelů.

Vlastní poznámka se člení do tří částí:

- Informace získané a ověřené prostřednictvím obchodního rejstříku
- Informace získané interakcí s prověřovaným subjektem: Doplňující hospodářské informace
- Vyjádření zpracovatelky: Poznámka

Profesionální telefonování v procesu získávání doplňujících informací

Při své práci je každý z nás odkázán na intenzivní komunikaci s ostatními, a právě z tohoto důvodu je v dnešní moderní době telefon, ať už pevná linka nebo mobilní telefon považován za jeden z nejdůležitějších komunikačních prostředků v procesu získávání informací.³⁶ Je tomu tak i v případě zpracování kreditních zpráv. Právě telefonický kontakt s prověřovaným ekonomickým subjektem dává kreditní zprávě ten pravý důraz na její

³⁶VERWEYEN, A. *Jak získat nové zákazníky. Direct mailing, e-maily, telefonování, osobní jednání.* 2007, s. 65. ISBN 978-80-247-1970-2.

komplexnost a aktuálnost uvedených údajů. Telefonovat umí každý z nás, ale profesionálnímu telefonování je třeba se naučit.³⁷ Telefonický kontakt s prověřovaným ekonomickým subjektem, který zaručuje maximální aktuálnost kreditních zpráv, sebou přináší řadu výhod, ale bohužel i četné nevýhody, na které se musí zpracovatelky připravit.

Výhody telefonického kontaktu při získávání doplňujících hospodářských informací:

- Osobní vedení rozhovoru
- Používání pomůcek
- Přímá zpětná vazba
- Nižší náklady

Nevýhody telefonického kontaktu v procesu získávání doplňujících informací:

- Nedůvěra a nejistota
- Špatná srozumitelnost
- Ne vždy má kompetentní osoba čas

4.1 Doplňující hospodářské informace

Informace získané interakcí s prověřovaným ekonomickým subjektem neboli doplňující hospodářské informace jsou získávány telefonickým rozhovorem s kompetentní osobou z prověřované společnosti nebo rozhovorem se samotným podnikatelem. V rámci provedeného rozhovoru má zpracovatelka za úkol pomocí připraveného telefonického skriptu získat a ověřit doplňující informace, které následně zanesou do kreditní zprávy. Tato část kreditní zprávy je považována za nejproblematictější část zpracování. Množství získaných doplňujících informací a způsob jakým budou získány, záleží zcela na schopnostech zpracovatelky správně provést telefonický rozhovor a seznámit dotazovanou osobu s danou problematikou.

³⁷ VERWEYEN, A. *Jak získat nové zákazníky. Direct mailing, e-mail, telefonování, osobní jednání.* 2007, s. 65. ISBN 978-80-247-1970-2.

Doplňující hospodářské informace, které tvoří přidanou hodnotu kreditní zprávy, obsahují údaje o:

- Management společnosti: Hlavní představitelé ve vedení společnosti, jejich jména a pozice
- Hlavní odběratelé: orientační počet odběratelů celkem
- Hlavní dodavatelé: orientační počet dodavatelů celkem
- Počty zaměstnanců za poslední 3 roky a aktuální stav zaměstnanců k datu uskutečnění telefonického rozhovoru
- Bance, kterou ekonomický subjekt využívá, bankovní spojení
- Zda vlastní nějaké certifikáty jako je např. ISO
- Import: země, a co převládá v importu (zboží, služby, suroviny, produkty)
- Export: země, a co převládá v exportu (zboží, služby, suroviny, produkty)
- Zda je ekonomický subjekt vlastníkem sídla společnosti
- Pobočky
- Prověření otázky kladené přímo objednatelem kreditní zprávy

V případě, že se **nepodaří** zpracovatelce doplňující informace získat prostřednictvím telefonického rozhovoru s prověřovaným ekonomickým subjektem, mohou nastat dvě situace:

- Kreditní zpráva bude uzavřena bez poskytnutí doplňujících hospodářských informací
- Na základě telefonického rozhovoru si prověřovaný ekonomický subjekt vyžádal zaslání oficiální emailové žádosti

Oficiální emailová žádost

Oficiální emailová žádost je zasílána prověřovaným ekonomickým subjektům na základě jejich žádosti při předchozím telefonickém rozhovoru nebo v případech, kdy se nepodaří daný ekonomický subjekt telefonicky kontaktovat. Emailová žádost obsahuje stejné náležitosti a informace, které jsou zjišťovány prostřednictvím telefonického rozhovoru.

V případě, že se **podaří** doplňující hospodářské informace získat prostřednictvím telefonického rozhovoru, jsou tyto informace doplněny do kreditní zprávy a ta je okamžikem odeslání klientovi považována za uzavřenou.

V rámci provedeného telefonického rozhovoru s kompetentní osobou jsou také dále prověřeny a doplněny následující informace, které byly podrobně analyzovány v předešlé části diplomové práce:

- Kontaktní údaje: telefonní čísla, fax, e-mail, webové stránky
- Klasifikace ekonomických činností (CZ-NACE)
- Účetní závěrky
- Informace o obratu a zisku

4.1.1 Problémy související se získáním doplňujících informací

Zpracovatelky kreditních zpráv se v rámci telefonického rozhovoru s prověřovaným ekonomickým subjektem velice často setkávají s nezájmem poskytovat jakékoliv informace. Termín kreditní zpráva je pro řadu společností a převážně samostatných podnikatelů novým neznámým pojmem. Ekonomické subjekty se zatím s tímto hodnotícím finančním produktem nesetkaly a nechtějí informace poskytovat. Stejná situace nastává v případě žádosti o poskytnutí účetních závěrek, které obchodní společnosti před datem jejich uveřejnění na Sbírce listin, nebo jiného důvodu nechtějí poskytovat. Totéž platí i pro samostatné podnikatele, živnostníky v rámci zajištění finančních informací o obratu a zisku. Často se zde také vyskytuje problém s telefonními čísly, která jsou pro telefonický kontakt používána. Ekonomické subjekty se domnívají, že tato telefonní čísla jsou získávána nelegální formou.

Telefonní čísla používaná pro kontakt s prověřovanou společností, živnostníkem jsou získávána pouze čistě legální cestou, a to nejčastěji přímo ze samotných internetových stránek prověřovaného ekonomického subjektu nebo internetových portálů nesoucích kontaktní údaje, které tam byly umístěny samotným ekonomickým subjektem. V neposlední řadě mohou být kontakty na kompetentní osoby zajištěny na základě provedeného telefonického rozhovoru s prověřovaným subjektem. Nelze tedy spekulovat

o tom, že by kontakty používané pro prověření a získání doplňujících informací pocházely z nelegálních zdrojů.

V souvislosti s nedůvěrou ekonomických subjektů poskytovat doplňující informace, účetní závěrky nebo informace o obratu a zisku byl proveden průzkum znalosti ekonomických subjektů tohoto hodnotícího finančního produktu: „Kreditní zprávy“ a jejich ochoty poskytovat doplňující informace sloužící k potvrzení aktuálnosti a komplexnosti zpracované kreditní zprávy. Způsob šetření, vyhodnocení a doporučení pro firmu vzešlá z provedeného průzkumu jsou uvedeny v páté kapitole diplomové práce.

4.2 Vyjádření zpracovatelky „Poznámka“

Úplný závěr kreditní zprávy tvoří podrobné vyjádření zpracovatelky o průběhu zpracování, především průběhu telefonického rozhovoru. Toto vyjádření uvádí zpracovatelka při odeslání kreditní zprávy zákazníkovi v průvodním emailu.

Poznámka zpracovatelky obsahuje tyto údaje:

- jméno a pozice osoby prověřovaného ekonomického subjektu, se kterou byl veden telefonický rozhovor
- postoj kontaktované osoby, zda doplňující informace poskytla/neposkytla
- zda si tato osoba vyžádala zaslání oficiální žádosti o poskytnutí doplňujících informací
- zda si tato osoba vyžádala zaslání oficiální žádosti o poskytnutí účetní závěrky, která není umístěna na Sbírce listin
- informace o účetní závěrce, kterou společnost vyhotovující kreditní zprávu ještě nezpracovala, ale byla na Sbírku listin zaslána žádost o její poskytnutí a následně bude zpracována
- informace o poslední zveřejněné účetní závěrce prověřované společnosti

Názorná ukázka vzniklé poznámky se nachází na následující straně v uvedeném příkladu. Jednotlivé poznámky zpracovatelek se mohou lišit podle průběhu zpracování kreditní zprávy.

Příklad:

Hovořili jsme s paní Ing. Havlíčkovou – Jednatelka společnosti. Paní Ing. Havlíčková nám poskytla doplňující informace, a zároveň si vyžádala zaslání naší oficiální žádosti o poskytnutí účetní závěrky za rok 2011, která není umístěna na Sbírce listin. Účetní závěrka za rok 2010 umístěná na Sbírce listin je v současné době zpracovávána naší společností. Jakmile získáme potřebné informace, zašleme Vám aktualizovanou kreditní zprávu. Poslední účetní závěrka je za rok 2009.

Zdroj: Vlastní zpracování: Kreditní zpráva společnosti Soliditet, s.r.o. zpracovaná na českou fiktivní společnost

Po vypracování „Poznámky“ zpracovatelka provede ještě závěrečnou kontrolu kreditní zprávy. Zkontroluje, zda kreditní zpráva obsahuje veškeré informace, všechny údaje jsou správné, aktuální a estetická úprava odpovídá předepsaným standardům. Kreditní zprávu v případě požadavku převede do příslušného formátu a odesílá zákazníkovi.

4.3 Doporučení pro firmu vzešlá z analýzy vlastní poznámky

Jak již bylo zmíněno, největším problémem bývá nedůvěra a námitky ze strany prověřovaného ekonomického subjektu, který odmítá poskytovat informace neznámé společnosti. V rámci dané problematiky je tedy velice důležitý postoj a profesionalita zpracovatelů při získávání doplňujících hospodářských informací, pro které již první signalizace nedůvěry ze strany prověřovaného subjektu musí být jasným upozorněním na potřebu partnera získat více informací o dané problematice.

Kroky profesionálního vedení rozhovoru za účelem získání doplňujících hospodářských informací pro zpracování kreditní zprávy a odstranění chyb, které by mohly v rámci telefonického rozhovoru vzniknout.

V rámci snahy zvýšit úspěšnost v získávání doplňujících informací byl vytvořen návrh přístupu zpracovatelek k uskutečnění telefonického rozhovoru. Čtyři fáze úspěšného telefonátu, podle kterých by zpracovatelky v rámci vedení telefonického rozhovoru měly postupovat, aby bylo získáno co nejvíce doplňujících informací.

1. Fáze: Přátelské zahájení telefonátu

První dojem je rozhodující, právě prvních 20 sekund určuje, jakým směrem se bude telefonický rozhovor ubírat, zda bude telefonát probíhat pozitivně a požadované informace budou získány nebo v opačném případě negativně, a informací dosaženo nebude. Zpracovatelky by neměly zanedbat důležité prvky již na počátku telefonického rozhovoru.

Přístup zpracovatelky k provedení telefonického rozhovoru

Základem pro úspěšné zahájení telefonického rozhovoru je postoj osoby, zpracovatelky, která telefonický rozhovor zahajuje. Zpracovatelky by se měly snažit vždy už od začátku rozhovoru vytvořit příjemnou atmosféru hovoru, navodit přátelský, vřelý hlas a příjemné tempo vyjadřování, čím zabezpečí vytvoření důvěry. Uspěchané telefonáty, které se dají přirovnat k maratonskému běhu, nikdy nemohou dosáhnout vytyčeného cíle. V rámci navození pozitivní atmosféry probíhajícího rozhovoru je důležitý také úsměv při telefonování, který sice kontaktovaný subjekt nevidí, ale na základě hovoru jej dokáže vycítit.

Profesionální formulace ohlášení a ujasnění si, s kým mluvíte je druhým důležitým aspektem úspěšného získání doplňujících informací. Sebelépe připravený a navozený rozhovor provedený s nesprávnou, nekompetentní osobou je bez užitku, může přinést řadu nedorozumění, a v konečné fázi může vést až k odmítnutí spolupráce. Při zahájení rozhovoru, je tedy vždy velice důležité, aby se zpracovatelka ujistila, že hovoří s dostatečně kompetentní osobou k rozhodování a poskytování informací.

Po úspěšném představení a zajištění kompetentní osoby může nastat situace, kdy dotázaný subjekt rovnou přistoupí k poskytnutí doplňujících informací nebo vznese otázky, které signalizují jeho úvahy o tom, zda bude dále spolupracovat nebo spolupráci ukončí. Tento okamžik hraje velice podstatnou roli v celém rozhovoru. Postoj zpracovatelky by měl zůstat klidný. Trpělivým vyslechnutím vznesených dotazů, případných námitek a přiměřenou změnou hlasu vyjadřující zájem by měla zpracovatelka zareagovat na vzniklou situaci, případně opětovně vysvětlit účel probíhajícího rozhovoru. Velice vhodné je během hovoru kompetentní osobu minimálně jednou oslovit jménem. Oslovení vnese do provedeného rozhovoru jistou dávku profesionality a připraví lepší zázemí pro ujasnění

problematiky, pro jejíž účel je prověřovaný subjekt kontaktován. Důležité je také zdůraznění výhod plynoucích z poskytnutí informací.

2. Fáze: Profesionální získání informací

Tato fáze vedení telefonického rozhovoru by měla přikročit již přímo k samotnému získávání doplňujících informací. Zpracovatelky by měly:

- Převzít vedení hovoru
- Dávat pozor na „elegantní“ techniku dotazování, z rozhovoru se nesmí stát výslech, který by mohl vést ke zhoršení atmosféry probíhajícího rozhovoru

Informace představují velice cenné zboží, jejich shromažďování tvoří oblast často narážející na nepsané etické zásady a zákony.

3. Fáze: Zaznamenání informací

Při získávání informací prostřednictvím telefonického rozhovoru je důležité:

- Aktivní naslouchání
- Dělání si poznámek
- Následné ověření jejich správnosti

Častým problémem při telefonickém rozhovoru, se kterým se zpracovatelka setkává, a který může být podmětem pro neúmyslné zanesení chyb do kreditní zprávy je špatná srozumitelnost jmen, názvů obchodních partnerů, emailových adres a dalších údajů poskytovaných skrze telefon. Důležitou pomůckou, aby nedocházelo ke zkomolení jmen a zpracovatelka si mohla být jistá, že správně zapsala stěžejní pojmy, by měla pro zpětnou vazbu a kontrolu problematických informací používat hláskovací tabulku. V případě kreditních zpráv na české ekonomické subjekty českou hláskovací tabulku a pro případ zpracování zpráv na slovenské ekonomické subjekty mezinárodní hláskovací tabulku.

Tab. 6: Česká hláskovací tabulka

A = Adam	H = Helena	O = Oto	V = Václav
B = Božena	Ch = Chrudim	P = Petr	W = dvojité v
C = Cyril	I = Ivan	R = Rudolf	X = Xaver
Č = Čeněk	J = Josef	Ř = Řehoř	Y = ypsilon
D = David	K = Karel	S = Svatopluk	Z = Zuzana
Ď = Ďáblíce	L = Ludvík	Š = Šimon	Ž = Židle
E = Emil	M = Marie	T = Tomáš	
F = František	N = Norbert	Ť = Těšnov	
G = Gustav	Ň = Nina	U = Urban	

Zdroj: VERWEYEN, A. Jak získávat nové zákazníky, Direct mailing, e-mail, telefonování, osobní jednání, s. 70.

Tab. 7: Mezinárodní hláskovací tabulka

A = Alfa	H = Hotel	O = Oscar	V = Victor
B = Bravo	I = India	Q = Quebec	W = Whisky
C = Charlie	J = Juliett	P = Papa	X = X-Ray
D = Delta	K = Kilo	R = Romeo	Y = Yankee
E = Echo	L = Lima	S = Sierra	Z = Zulu
F = Foxtrot	M = Mike	T = Tango	
G = Golf	N = November	U = Uniform	

Zdroj: VERWEYEN, A. Jak získávat nové zákazníky, Direct mailing, e-mail, telefonování, osobní jednání, s. 70.

Jejich použitím při telefonickém rozhovoru s prověřovaným subjektem by se mělo také zabránit riziku zkomolení jména osoby, se kterou zpracovatelka vede telefonický hovor, a jejíž jméno bude velice pravděpodobně uvádět při zaslání emailové žádosti, kterou si může daná osoba vyžádat. I tato nepatrná chyba by mohla ovlivnit postoj ekonomického subjektu při rozhodování o poskytnutí doplňujících informací.

4. Fáze: Ukončení rozhovoru, rozloučení

Zakončení rozhovoru provede zpracovatelka na základě průběhu telefonického rozhovoru a z něho vzešlých skutečností.

Mohou nastat tyto situace:

Kompetentní osoba doplňující informace prostřednictvím telefonického rozhovoru poskytla a poslední nejaktuálnější účetní závěrka je umístěna na Sbírce listin. V této situaci zpracovatelka pomocí osobní formulace poděkuje za spolupráci, poskytnuté informace a ukončí telefonát.

Druhá situace, která může nastat, představuje stav, kdy kompetentní osoba odmítla doplňující informace poskytnout prostřednictvím telefonického rozhovoru a vyžádala si zaslání oficiální emailové žádosti. Případně může jít o situaci, kdy prověřovaný subjekt poskytl doplňující informace, ale poslední nejaktuálnější účetní závěrka není umístěna na Sbírce listin. Zpracovatelka by měla v této situaci při rozloučení krátce shrnout nejdůležitější aspekty rozhovoru, upozornit ještě jednou na důležitost a výhody plynoucí z poskytnutí doplňujících informací, účetní závěrky. Objasnit průběh dalšího řešení tedy zaslání žádosti, zajistit kontaktní údaje na kompetentní osobu, které má být žádost zaslána a na závěr opět použít vlídné osobní formulace rozloučení, pro zachování příjemné atmosféry.

Doplňující hospodářské informace: Management společnosti

V rámci zkvalitnění kreditních zpráv, tak jak tomu bylo v případě informací o dlužích, by bylo opět dobré, kdyby se společnost Soliditet, s.r.o. rozhodla do části kreditní zprávy nazvané vlastní poznámka neboli do druhé části šablony pro doplňující informace pevně zakomponovat informace o managementu společnosti. Tyto informace jsou stejně jako ostatní doplňující informace získávány z internetových stránek společností a ověřovány telefonickým rozhovorem s prověřovaným ekonomickým subjektem. Informace o managementu nemají v kreditní zprávě pevné umístění a jejich doplnění provádí zpracovatelka ručním dotvořením v oblasti kreditní zprávy podávající informace o skóringu prověřovaného ekonomického subjektu. Umístění informací o managementu společnosti přímo do druhé části šablony by mohlo zvýšit úspěšnost v jejich získání, zamezit jejich opomenutí při zpracování a v celkovém kontextu by toto umístění kreditní zprávu lépe doplnilo.

5 Průzkum znalosti a ochoty ekonomických subjektů poskytovat doplňující informace pro zpracování produktu kreditní zprávy

V souvislosti s nedůvěrou a neochotou ekonomických subjektů poskytovat doplňující hospodářské informace, nejaktuálnější účetní závěrky, které nejsou umístěny na Sbírce listin v případě obchodních společností, a v případě podnikatelů informace o obratu a zisku za posledních po sobě jdoucích pět let, bylo provedeno šetření. Průzkum znalosti a ochoty ekonomických subjektů poskytovat informace pro zpracování produktu kreditní zpráva. Tato část diplomové práce zahrnuje postup, jakým byl průzkum proveden a skutečnosti, které z provedeného šetření vzešly. Úvodní část průzkumu je doplněna o statistické zhodnocení úspěšnosti v získávání doplňujících hospodářských informací od prověřovaných ekonomických subjektů, za vytyčené období. Na základě provedeného statistického zhodnocení byly stanoveny tři hypotézy, které mají být na základě uskutečněného dotazníkové šetření potvrzeny případně vyvráceny. Závěr této části diplomové práce tvoří doporučení pro společnost Soliditet, s.r.o. vzešlá z provedených šetření.

5.1 Účel průzkumu

Účelem průzkumu je pomocí získaných poznatků vylepšit postup a přístup zpracovatelů společnosti Soliditet, s.r.o. při získávání doplňujících hospodářských informací podtrhujících aktuálnost a komplexnost kreditní zprávy od prověřovaných ekonomických subjektů. Prostřednictvím provedeného šetření jsou získány informace, které nelze nalézt v žádných dostupných zdrojích. Jednotlivé studie se snaží zajistit řešení pro konkrétní problém týkající se například toho, zda jsou ekonomické subjekty vůbec ochotné doplňující informace poskytovat, jakou formu žádosti o poskytnutí doplňujících informací preferují, a co by uskutečněné žádosti měly obsahovat, aby prověřované subjekty získaly důvěru, a byly ochotné se společností Soliditet, s.r.o. více spolupracovat. Dále také prověřit, zda se ekonomické subjekty již se společností Soliditet, s.r.o. setkaly, znají produkt kreditní zpráva, a další aktuální problematiku související se získáváním doplňujících informací.

5.2 Statistické zhodnocení úspěšnosti v získávání doplňujících hospodářských informací

Pro provedení statistického zhodnocení úspěšnosti v získávání doplňujících informací pro zpracování kreditních zpráv za období od 1. 8. 2012 do 31. 10. 2012 bylo nutné nashromáždit potřebná data. Interní data byla čerpána z firemních zdrojů společnosti Soliditet, s.r.o. Podkladem pro provedení statistiky byl přehled o vypracovaných a uzavřených kreditních zprávách jedné zpracovatelky společnosti Soliditet, s.r.o. za vytyčené období. Celkem bylo do statického zhodnocení zahrnuto 138 kreditních zpráv zpracovaných na ekonomické subjekty působící jak v České republice, tak i na Slovensku. Šetření byl tedy vystaven vzorek 138 ekonomických subjektů podléhajících zpracování kreditních zpráv za vytyčené období.

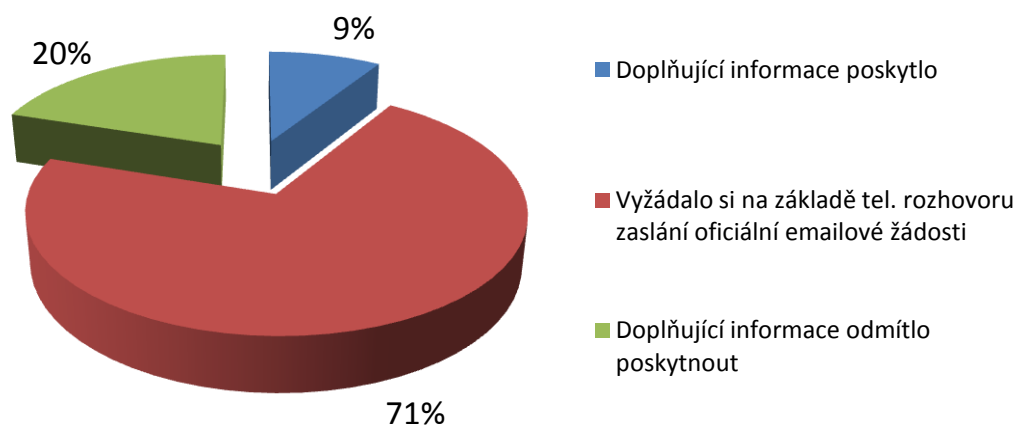
Všechny ekonomické subjekty, na které byla kreditní zpráva v daném období vypracována, byly kontaktovány zpracovatelkou kreditních zpráv pro získání doplňujících hospodářských informací a ověření informací stávajících, vstupujících do kreditní zprávy. U některých kreditních zpráv byl v rámci telefonického rozhovoru vznesen současně i požadavek na poskytnutí poslední nejaktuálnější účetní závěrky za rok 2011, která nebyla v době zpracování kreditní zprávy umístěna na Sbírce listin.

Postoj 138 prověřovaných ekonomických subjektů při získávání doplňujících hospodářských informací prostřednictvím telefonického rozhovoru.

Tab. 8: Postoj ekonomických subjektů při poskytování informací prostřednictvím telefonu

Postoj ekonomických subjektů	AČ	RČ	Procenta
Doplňující informace poskytlo	12	0,09	9 %
Vyžádalo si na základě tel. rozhovoru zaslání oficiální emailové žádosti	99	0,71	71 %
Doplňující informace odmítlo poskytnout	27	0,20	20 %
Celkem	138	1,00	100 %

Zdroj: Vlastní zpracování

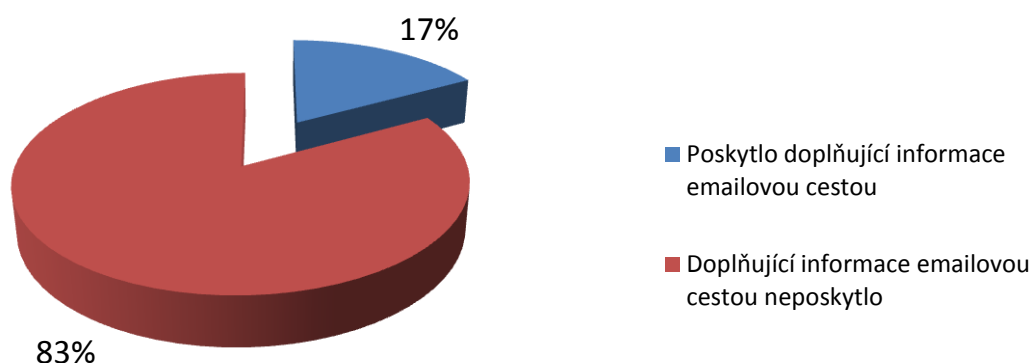


Obr. 13: Procentuální vyjádření relativní četnosti postoje ekonomických subjektů při poskytování informací prostřednictvím telefonu

Zdroj: Vlastní zpracování

Jak vyplývá z obrázku č. 13 na základě uskutečněného telefonického rozhovoru za účelem získání doplňujících hospodářských informací a ověření informací stávajících bylo ochotno tyto informace poskytnout prostřednictvím telefonického rozhovoru pouze 9 % prověřovaných ekonomických subjektů. 71 % čili 99 prověřovaných ekonomických subjektů se rozhodlo na základě telefonického rozhovoru vznést požadavek na zaslání oficiální emailové žádosti, na jejímž základě se později rozhodovalo o tom, zda požadované informace poskytnou nebo neposkytnou. Zbylých 20 % kontaktovaných prověřovaných ekonomických subjektů na základě telefonického rozhovoru rovnou odmítlo požadované informace poskytnout a ukončilo spolupráci.

Následná reakce 99 prověřovaných ekonomických subjektů na vyžádané a zasláné oficiální emailové žádosti o poskytnutí doplňujících informací.



Obr. 14: Procentuální vyjádření relativní četnosti postoje ekonomických subjektů při poskytování informací na základě vyžádané a zasláné oficiální emailové žádosti

Zdroj: Vlastní zpracování

Zaslání oficiální emailové žádosti si na základě telefonického rozhovoru vyžádalo 99 kontaktovaných prověřovaných ekonomických subjektů. Pouze 17 oslovených subjektů z 99 se rozhodlo na základě této žádosti požadované informace poskytnout. Celkem tedy doplňující informace na základě zaslání oficiální emailové žádosti poskytlo 17 % dotázaných, zbylých 83 % čili 82 subjektů informace odmítlo poskytnout.

V celkovém počtu bylo kontaktováno 138 ekonomických subjektů, doplňující hospodářské informace prostřednictvím telefonického rozhovoru a emailové žádosti poskytlo pouhých 29 čili 21 % prověřovaných subjektů.

5.2.1 Statistické zhodnocení úspěšnosti v získávání účetní závěrky za rok 2011 neumístěné na Sbírku listin

V rámci získaných dat bylo možné uskutečnit i šetření zabývající se problematikou získávání účetních závěrek, v tomto případě konkrétní účetní závěrky za rok 2011, kterou některé společnosti neměly v době zpracování kreditní zprávy umístěnu na Sbírce listin. Jediný způsob jak bylo možné tuto účetní závěrku získat, bylo požádat přímo společnost o její poskytnutí. Jako podklad pro provedení statistiky byla opět použita data získaná za období od 1. 8. 2012 – 31. 10. 2012. Zkoumaný vzorek tvořilo 134 **obchodních společností**, na které byla vypracována ve vytyčeném období kreditní zpráva.

Účetní závěrka za rok 2011

Tab. 9: Stav zveřejnění účetní závěrky za rok 2011 na Sbírce listin u kontaktovaných společností

UZ 2011	AČ	RČ	Procenta
Zveřejněna na SL	49	0,37	37 %
Nezveřejněna na SL	85	0,63	63 %
Celkem	134	1,00	100 %

Zdroj: Vlastní zpracování

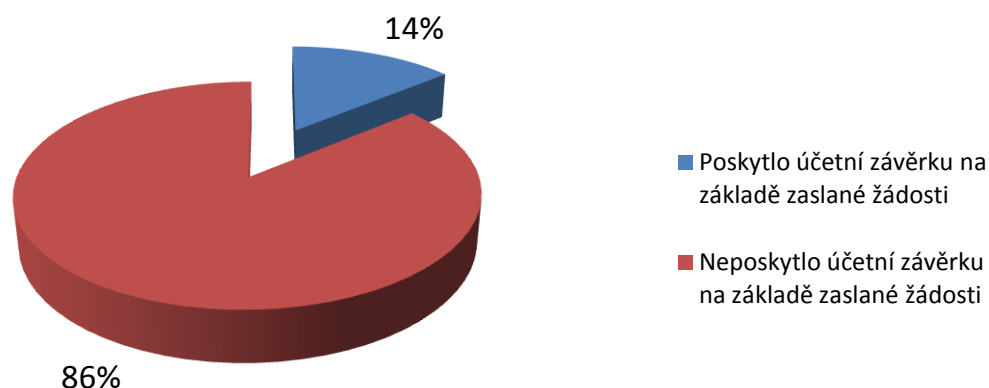
V rámci vytyčeného období, které bylo zkoumáno, mělo na Sbírce listin umístěnu účetní závěrku za rok 2011 pouhých 37 % prověřovaných obchodních společností. Většina dotázaných společností 63 % na Sbírku listin zatím tuto účetní závěrku neumístila.

U společností, u kterých bylo zjištěno, že nemají účetní závěrku za rok 2011 umístěnu na Sbírce listin, bylo v rámci telefonického rozhovoru současně požádáno o její poskytnutí. Na základě žádosti o poskytnutí účetní závěrky si 58 kontaktovaných společností vyžádalo zaslání žádosti o poskytnutí této účetní závěrky a 27 kontaktovaných společností rovnou odmítlo tuto účetní závěrku poskytnout a ukončilo spolupráci.

Tab. 10: Postoj společností k poskytnutí UZ za rok 2011 neumístěné na SL na základě zasláné oficiální emailové žádosti

Postoj společností	AČ	RČ	Procenta
Poskytlo UZ	8	0,14	14 %
Odmítlo poskytnout UZ	50	0,86	86 %
Celkem	58	1,00	100 %

Zdroj: Vlastní zpracování



Obr. 15: Procentuální vyjádření relativní četnosti postoje společností na základě zaslané oficiální žádosti o poskytnutí ÚZ za rok 2011 neumístěné na SL

Zdroj: Vlastní zpracování

Pouze 14 % oslovených společností se rozhodlo na základě této žádosti požadovanou účetní závěrku poskytnout. Zbylých 86 % oslovených společností buď žádost o poskytnutí účetní závěrky odmítlo, nebo na zaslanou emailovou žádost nijak nereagovalo.

5.3 Stanovení hypotéz

V důsledku provedeného šetření byly stanoveny hypotézy hodnotící postoj prověřovaných ekonomických subjektů při získávání doplňujících hospodářských informací.

Hypotéza č. 1

Většina dotázaných prověřovaných ekonomických subjektů považuje způsob získávání doplňujících hospodářských informací prostřednictvím telefonického rozhovoru za zcela nepřijatelný. Hlavním důvodem je nedůvěra ve volající společnost a nedostatek času.

Platnost této hypotézy bude ověřena prostřednictvím dotazníkových otázek č. 4 a č. 8.

Hypotéza č. 2

Ekonomické subjekty odmítají poskytovat doplňující hospodářské informace bez znalosti konkrétního účelu, pro který mají být využity a znalosti subjektu, kterému mají být tyto

informace v rámci kreditní zprávy zprostředkovány, a to bez ohledu na to, zda žádost byla provedena telefonicky nebo emailovou cestou.

Platnost této hypotézy bude ověřena prostřednictvím dotazníkových otázek č. 5a, 5b a č. 11.

Hypotéza č. 3

Zvýšení důvěry k poskytnutí doplňujících hospodářských informací by posílila možnost prověřovaných ekonomických subjektů, vidět vzor kreditní zprávy před rozhodnutím, zda informace poskytnout nebo neposkytnout.

Platnost této hypotézy bude ověřena prostřednictvím dotazníkové otázky č. 6.

Na základě výsledků, získaných provedeným průzkumem prostřednictvím dotazníkového šetření, budou jednotlivé hypotézy vyhodnoceny a bude potvrzena případně vyvrácena jejich platnost.

5.4 Metoda průzkumu

Metodou průzkumu bylo zvoleno dotazníkové šetření, sběr dat kladením otázek vybraným respondentům a následným získáváním jejich odpovědí. Dotazníkové šetření představuje nejrozšířenější způsob sběru dat. Pro tento průzkum byla zvolena metoda elektronického dotazování pomocí zasílání vytvořeného dotazníku vybraným respondentům.

Elektronické dotazování

Získávání informací probíhalo prostřednictvím dotazníků zasílaných emailovou cestou.

Výhody

- nízké náklady na realizaci
- rychlé doručení dotazníku respondentovi
- respondent nemůže být ovlivněn tazatelem
- snadné rozšíření dotazníku do vzdálenějších míst

Nevýhody

- nízká návratnost z důvodu pracovního vytížení respondentů
- obavy z virů

5.5 Struktura dotazníku

První část dotazníku je tvořena šesti uzavřenými otázkami a druhá část dotazníku je tvořena sedmi otevřenými otázkami. Uzavřené otázky uvádějí dvě možnosti odpovědi (ano – ne), ze kterých je respondent nucen jednu odpověď vybrat. Jedna z uzavřených otázek je výběrového typu s možností výběru jedné alternativy. Výhodou uzavřených otázek je rychlé, snadné a jasné vyplnění ze strany respondentů, snadná zpracovatelnost. Otevřené otázky nepředkládají respondentům žádné možnosti odpovědi, vyjádření názoru ponechávají pouze na jejich cítění. Respondent se může k dané problematice vyjádřit zcela svobodně.³⁸ Vypracovaný dotazník naleznete v příloze (Příloha D).

5.6 Distribuce dotazníků

Vytvořený dotazník byl distribuován prostřednictvím emailové žádosti zasláním v elektronické podobě vybraným respondentům v České republice a na Slovensku.

Respondenti

Ve skupině oslovených respondentů byli rovnoměrně zastoupeni samostatní podnikatelé a obchodní společnosti působící v České republice a na Slovensku.

Podrobnější rozdělení respondentů:

- respondenti, které již společnost Soliditet, s.r.o. kontaktovala, a byla na ně kreditní zpráva vypracována
- respondenti, na které společnost Soliditet, s.r.o. kreditní zprávu zatím nezpracovávala

³⁸ FORET, M. a J. SLÁVKOVÁ. *Marketingový výzkum. Jak poznávat své zákazníky*. 2003, s. 35-41. ISBN 80-247-0385-8.

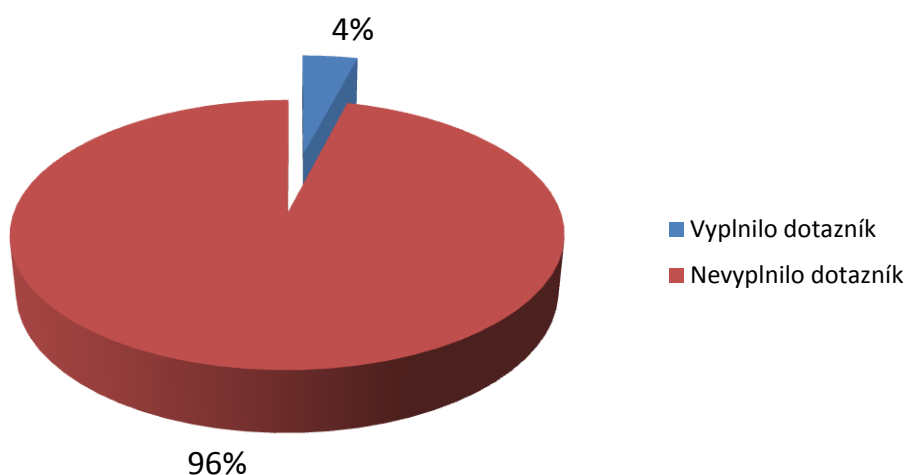
Vymezení doby dotazníkového šetření

Dotazníkové šetření bylo zahájeno 1. listopadu 2012. Datum ukončení sběru informací bylo stanoveno na 30. listopadu 2012.

5.7 Návratnost dotazníků

Prostřednictvím provedeného průzkumu bylo dotázáno 100 respondentů působících v České republice a na Slovensku. V rámci provedení průzkumu byli respondenti dále podrobněji rozděleni do dvou skupin, ale bohužel na základě malé návratnosti dotazníků nebylo možné podle tohoto rozdělení získané informace dále analyzovat.

Návratnost dotazníků u vzorku 50 respondentů, na které byla již kreditní zpráva vypracována.

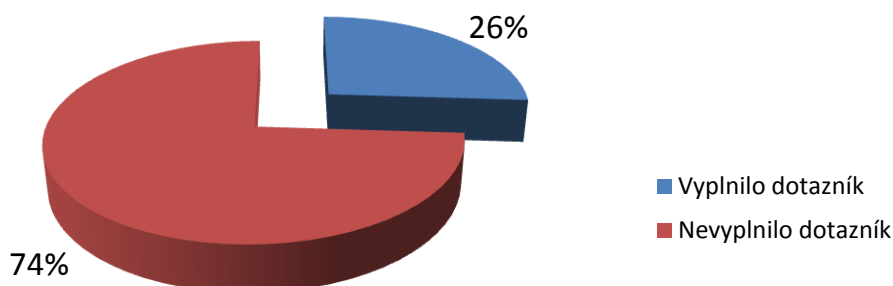


Obr. 16: Procentuální vyjádření relativní četnosti návratnosti dotazníků první skupiny respondentů

Zdroj: Vlastní zpracování

V rámci podrobnějšího rozdělení vznikl vzorek 50 respondentů podnikajících v České republice a na Slovensku, na které již byla kreditní zpráva vypracována. Z tohoto vzorku respondentů se navrátily pouze 2 vyplněné dotazníky, jak ukazuje výše zobrazený graf na obrázku č. 16. Celková návratnost dotazníků činí 4 %.

Návratnost dotazníků u vzorku 50 respondentů, na které kreditní zpráva zatím vypracována nebyla.



Obr. 17: Procentuální vyjádření relativní četnosti návratnosti dotazníků druhé skupiny respondentů

Zdroj: Vlastní zpracování

V rámci druhého vzorku 50 respondentů podnikajících v České republice a na Slovensku, na které kreditní zpráva zatím zpracována nebyla, se navrátilo 13 vyplněných dotazníků, jak ukazuje výše zobrazený graf na obrázku č. 17. Celková návratnost dotazníků z tohoto vzorku respondentů činila 26 %.

V celkovém počtu bylo osloveno 100 respondentů, dotazník vyplnilo a navrátilo zpět pouhých 15 respondentů, čili celková návratnost dotazníků činí pouhých 15 %. Tyto vyplněné dotazníky byly dále analyzovány bez podrobnějšího členění dle vytvořených skupin.

5.8 Analýza dat

Data získaná provedeným průzkumem bylo nutné analyzovat a následně provést jejich interpretaci pro jejich použití při vyhodnocení hypotéz a uplatnění při tvorbě doporučení pro zlepšení postoje společnosti při zpracování kreditních zpráv.

Vyhodnocení první části dotazníkového šetření - uzavřené otázky:

Úvodní část dotazníkového šetření tvoří dvě otázky, které měly za úkol odhalit, zda se již dotázání respondenti s hodnotícím finančním produktem kreditní zpráva setkali, a zda znají společnost Soliditet, s.r.o. Na tyto otázky bylo možné odpovědět ano nebo ne.

Tab. 11: Znalost hodnotícího produktu kreditní zpráva

Odpověď	AČ	RČ	Procenta
ANO	8	0,53	53 %
NE	7	0,47	47 %
Celkem	15	1,00	100 %

Zdroj: Vlastní zpracování

Tab. 12: Znalost dotázaných respondentů společnosti Soliditet, s.r.o.

Odpověď	AČ	RČ	Procenta
ANO	8	0,53	53 %
NE	7	0,47	47 %
Celkem	15	1,00	100 %

Zdroj: Vlastní zpracování

V rámci vyhodnocení těchto dvou otázek bylo zjištěno, že 8 z dotázaných subjektů se již s produktem kreditní zpráva setkala a společnost Soliditet, s.r.o. zná. U ostatních 7 respondentů bylo zjištěno, že společnost Soliditet, s.r.o. neznají a s produktem kreditní zprávy se zatím nesetkali.

Otázka č. 3: „Poskytla by Vaše společnost na základě telefonické žádosti nebo písemné žádosti zaslané emailem tyto informace?“ již přímo souvisí s problematikou zpracování kreditních zpráv. Smyslem této otázky bylo zjistit, zda by dotázaní respondenti byli ochotni poskytnout doplňující hospodářské informace na základě telefonické nebo písemné žádosti zaslané emailem. Na tuto otázku bylo možné odpovědět opět ano nebo ne.

Tab. 13: Odpověď na otázku č. 3

Odpověď	AČ	RČ	Procenta
ANO	10	0,67	67 %
NE	5	0,33	33 %
Celkem	15	1,00	100 %

Zdroj: Vlastní zpracování

Ze získaných výsledků vyplývá, že odpověď ano zvolilo 67 % dotázaných, čili doplňující hospodářské informace by prostřednictvím telefonické nebo emailové žádosti poskytlo 10 respondentů. Zbývajících 33 % respondentů by doplňující hospodářské informace odmítlo poskytnout.

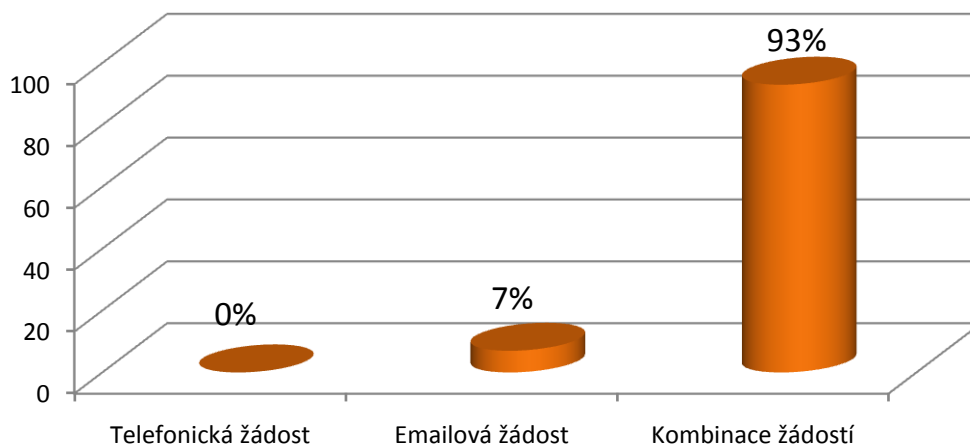
Otázka č. 4: „Kterou formu žádosti o poskytnutí informací preferujete spíše?“ je zaměřena na způsob získávání doplňujících hospodářských informací.

Tab. 14: Odpověď na otázku č. 4

Odpověď	AČ	RČ	Procenta
Telefonická	0	0,00	0%
Emailová	1	0,07	7%
Kombinace	14	0,93	93%
Celkem	15	1,00	100%

Zdroj: Vlastní zpracování

Grafické znázornění:



Obr. 18: Ukazatel procentuálního vyjádření relativní četnosti odpovědí dotázaných respondentů

Zdroj: Vlastní zpracování

Na základě průzkumu oproti předešlé otázce vyplynulo, že prostřednictvím telefonické žádosti by žádný z dotázaných respondentů doplňující informace neposkytl. Pouze jeden

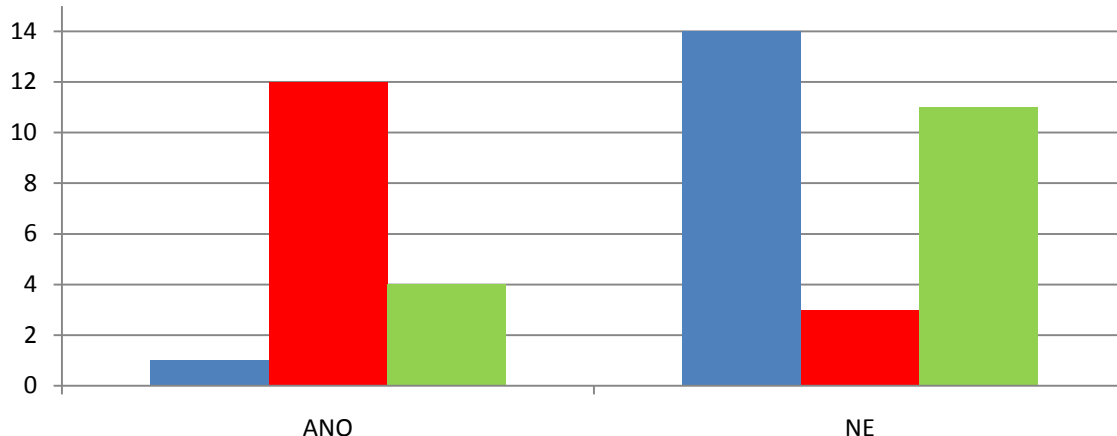
z dotázaných respondentů by preferoval z možného výběru žádostí přímé zaslání emailové žádosti. Zbývajících 93 % respondentů označilo možnost kombinace žádostí neboli telefonická žádost s nadnesením požadavku a poté zaslání oficiální emailové žádosti.

Otázka č. 5: Co by Vás přimělo požadované informace poskytnout po telefonu/emailu?

Tato otázka se skládala ze tří podotázek, na které bylo možné odpovědět ano nebo ne.

Jednotlivé podotázky:

- a) Poskytli byste požadované informace i bez znalosti společnosti, která si nechala tento posudek na Vaši společnost vypracovat na základě znalosti pouze zpracovatelské společnosti?
- b) Poskytli byste požadované informace v případě, že objednatel kreditní zprávy souhlasí se zveřejněním své identity a účelem pro který si nechává kreditní zprávu vypracovat?
- c) Poskytli byste požadované informace v případě znalosti konkrétního účelu, pro který je kreditní zpráva vypracována, ale bez znalosti identity společnosti, která si kreditní zprávu objednala?



Obr. 19: Grafické vyjádření absolutní četnosti odpovědí na jednotlivé podotázky č. 5a, 5b, 5c

Zdroj: Vlastní zpracování

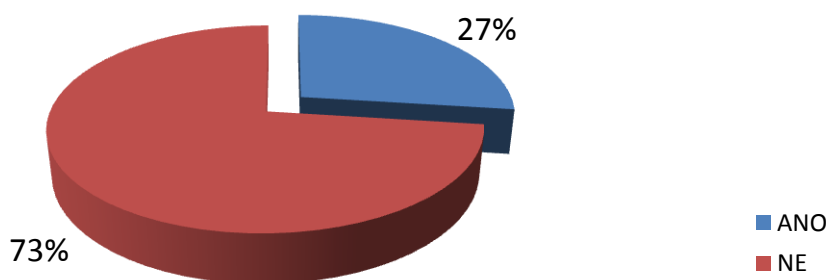
Z provedeného šetření vzešly tyto skutečnosti:

5a) V případě neznalosti společnosti, pro kterou je kreditní zpráva vypracována by doplňující hospodářské informace poskytl pouze jeden z dotázaných respondentů. Ostatních 14 respondentů by doplňující hospodářské informace odmítlo poskytnout.

5b) Opačná situace nastává v případě, že by oslovené subjekty znaly jméno objednatele kreditní zprávy a účel pro který je kreditní zpráva zpracována. V tomto případě by 12 dotázaných respondentů z 15 doplňující hospodářské informace poskytlo. Pouze pro 3 respondenty by znalost objednatele a účelu nebyla dostatečně motivující k poskytnutí požadovaných informací a jejich poskytnutí by odmítlo.

5c) Třetí možná alternativa byla znalost účelu zpracování kreditní zprávy bez znalosti objednatele. V tomto případě by doplňující hospodářské informace odmítlo poskytnout 11 z dotázaných respondentů. Pro zbylé 4 respondenty by znalost účelu zpracování kreditní zprávy byla dostačující pro poskytnutí požadovaných informací.

Poslední otázka první části dotazníku č. 6: **„Bylo by pro Vás motivující před poskytnutím informací mít možnost vidět ukázkou kreditní zprávy?“** měla za úkol zjistit, zda by bylo pro prověřované subjekty motivující mít možnost vidět ukázkou kreditní zprávy než se rozhodnou, zda doplňujících informace poskytnou.



Obr. 20: Procentuální vyjádření relativní četnosti odpovědí na otázku č. 6

Zdroj: Vlastní zpracování

Z provedeného šetření vzešlo, že pouze pro 27 % dotázaných subjektů by bylo motivující pro rozhodnutí o poskytnutí doplňujících hospodářských informací vidět ukázkou kreditní zprávy. Na rozhodnutí zbývajících 73 % dotázaných subjektů by možnost vidět ukázkou kreditní zprávy neměla žádný vliv.

Druhá část dotazníku byla tvořena otevřenými otázkami, které daly dotázaným respondentům možnost svobodně vyjádřit svůj názor v rámci problematiky získávání

doplňujících hospodářských informací. Odpovědi respondentů nejsou uváděny vyčerpávajícím způsobem, v rámci vyhodnocení odpovědí je uveden vytvořený souhrn.

Vyhodnocení druhé části dotazníku - otevřené otázky:

Otázka č. 7: Jaké informace o společnosti Soliditet, s.r.o. by podle Vás měly být uvedeny v rámci telefonické žádosti o poskytnutí informací pro zvýšení důvěry a ochoty poskytnout informace z Vaší strany?

Odpovědi respondentů:

- *Profesionální vystupování: Společnost by se měla představit, uvést konkrétní důvod proč volá a na základě nadnesení požadavku, buď bude dále hovor pokračovat, nebo bude ukončen.*
- *Náplň pracovní činnosti, jak dlouho je firma na trhu, jaká je záruka ochrany údajů.*
- *Druh společnosti, zaměření společnosti, účel zprávy.*
- *Název, sídlo, čím se zabývá.*
- *Žádná skutečnost by nesnížila moji nedůvěru vůči společnosti požadující ode mě takovéto informace.*

Otázka č. 8: Co Vás nejvíce odrazuje od poskytování informací prostřednictvím telefonu?

Odpovědi respondentů:

- *Možnost, že zavolá, kdokoliv si zamane.*
- *Nemožnost ověřit si, zda nebudou informace zneužity konkurencí.*
- *Nevím, kam podle mě citlivé informace jdou, a jak je s nimi nakládáno.*
- *Neznalost konkrétní firmy, nemožnost zpětně ověřit podané informace.*
- *Nevím jistě, zda se jedná opravdu o tuto společnost, nedostatek času si odpověď promyslet.*
- *Anonymita*

- *Především to, že není možné ověřit skutečného žadatele o informace, jako způsob jejich použití, nebo zda nejsou poskytnuté osobám, kterým tyto informace nenáleží a mohly by se obrátit proti zájmu společnosti.*
- *Odposlech, nemám záruku, že je to opravdu člověk, za kterého se vydává, žádná hlavička společnosti, ale jako prvotní kontakt a začátek komunikace je telefon nejlepší.*
- *Špatná průkaznost, že se jedná o společnost, zabývající se tím, čím se prezentuje konkurenční boj.*

Otázka č. 9: Jaké informace o společnosti Soliditet, s.r.o. by podle Vás měly být uvedeny v emailové žádosti o poskytnutí informací pro zvýšení důvěry a ochoty poskytnout informace z Vaší strany?

Odpovědi respondentů:

- *Odkaz na společnosti, které již s Vaší společností spolupracovaly.*
- *Bral bych email jako spam, nereagoval bych na něj bez předešlé telefonické domluvy.*
- *Podle čeho, jaké normy a zákona, ISO, je nakládáno s mými údaji, povolení za jakých podmínek je možné dané informace zpracovávat a komu jsou poskytnuty.*
- *Čím se daná společnost zabývá, její reference, odkaz na její internetové stránky, telefon.*
- *Název, IČ, základní informace o společnosti, čím se zabývá.*
- *Výpis z obchodního rejstříku – aby bylo vidět, že se daná firma touto problematikou zabývá.*
- *Kontakt na ředitele společnosti a konkrétní zpracovatelku, kontakty na společnost, IČO, jak dlouho je společnost na trhu a jak si vede.*
- *Výpis z obchodního rejstříku, odkaz na internetové stránky, kontakty a účel zpracování.*

Otázka č. 10: Co Vás nejvíce odrazuje od poskytnutí informací prostřednictvím emailu?

Odpovědi respondentů:

- *Bral bych email jako spam, nereagoval bych na něj bez předešlé telefonické domluvy.*

- *Nedůvěra vůči druhé straně.*
- *Nevědomost, kam se mohou až informace dostat.*
- *Nemám jistotu, zda poskytnuté informace nebudou zneužity, zda si je nevyžádala konkurence.*
- *Nedostatek času věnovat se takovýmto věcem.*
- *Zneužití informací.*

Otázka č. 11: Za jakých podmínek by Vaše společnost byla ochotna poskytovat informace pro zpracování kreditní zprávy?

Odpovědi respondentů:

Odpovědi respondentů se téměř u všech shodovaly v tom, že doplňující informace by byli respondenti neboli ekonomické subjekty ochotny poskytnout na základě znalosti:

- *Objednatele kreditní zprávy, pro kterého jsou tyto informace získávány.*
- *Účelu, pro který mají být poskytnuty resp. účel, pro který bude kreditní zpráva zpracována.*

V souvislosti s problematikou znalosti objednatele a účelu byly v odpovědích uvedeny dále tyto podmínky:

- *Pokud bych dostal vypracovanou KZ i já zdarma.*
- *Jistota, že nebudou informace poskytnuty nikomu dalšímu.*
- *Možnost vidět vypracovanou zprávu před odesláním zákazníkovi.*

Otázka č. 12: Za jakých podmínek by Vaše společnost byla ochotna poskytnout účetní závěrku, která není umístěna na Sbírce listin?

Odpovědi respondentů:

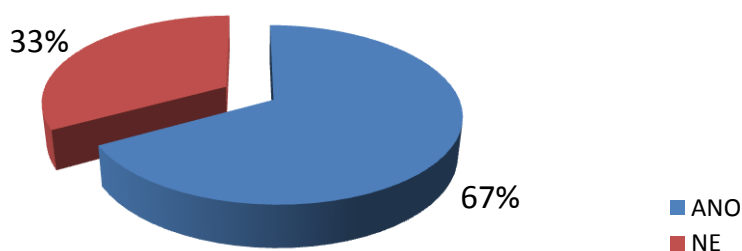
- *Účetní závěrka je výkaz, který by se měl zveřejňovat, proto nevidím důvod, proč by ho společnost neměla poskytnout*
- *Naše společnost nemá se zveřejňováním problém, naši účetní závěrku naleznete i na našich internetových stránkách*

- *Účetní závěrku bychom poskytli za jakýchkoliv podmínek, nakonec by stejně byla umístěna na Sbírce listin*
- A další odpovědi podobného vyjádření

Výše uvedené odpovědi jsou dobrým znamením, že společnosti na povinnost zveřejnit účetní závěrku nezapomínají, ale v rámci průzkumu nemají poskytnuté informace vypovídací schopnost pro nalezení řešení. Současně se v odpovědích na tuto otázku objevily ale i tyto názory respondentů, které mohou dopomoci nalézt řešení k dané problematice:

- *Znalost konkrétního účelu jejího použití.*
- *Záruka, že poskytnuté údaje nebudou zneužity.*

Otázka č. 13: Chtěli byste získat více informací o kreditních zprávách? Co by Vás zajímalo?



Obr. 21: Procentuální vyjádření relativní četnosti odpovědí na otázku č. 13

Zdroj: Vlastní zpracování

Odpovědi respondentů:

Na tuto otázku: „Co by Vás zajímalo,“ odpověděli pouze čtyři z dotázaných respondentů. Předmětem jejich zájmu byly tyto informace týkající se kreditních zpráv:

- *K čemu slouží jednotlivé údaje v kreditních zprávách a jak jsou údaje směrodatné.*
- *Co přesně obsahují kreditní zprávy a jaké informace jsou poskytnuty dotazovaným společností.*
- *Cena kreditních zpráv a termíny ve kterých jsou vypracovávány.*

5.9 Zhodnocení a doporučení pro firmu vzešlá z provedeného šetření

V rámci provedeného šetření a získaných výsledků bylo provedeno zhodnocení stanovených hypotéz a byla vytvořena doporučení pro společnost Soliditet, s.r.o.

5.9.1 Ověření platnosti hypotéz

Na základě skutečností získaných z vyhodnocených dotazníků byla ověřena platnost stanovených hypotéz.

Hypotéza č. 1

Většina dotázaných prověřovaných ekonomických subjektů považuje způsob získávání doplňujících hospodářských informací prostřednictvím telefonického rozhovoru za zcela nepřijatelný. Hlavním důvodem je nedůvěra ve volající společnost a nedostatek času.

Platnost této hypotézy byla ověřena otázkou č. 4: *Kterou formu žádosti o poskytnutí informací preferujete spíše?* a otázkou č. 8: *Co Vás nejvíce odrazuje od poskytování informací prostřednictvím telefonu?*

Z provedeného dotazníkového šetření vzešly následující skutečnosti. Žádný z dotázaných respondentů by neposkytl doplňující hospodářské informace prostřednictvím telefonického rozhovoru. Hlavním důvodem tohoto rozhodnutí je nedůvěra v tento způsob komunikace. Z odpovědí respondentů na otevřenou otázku č. 8 vyplynulo, že subjekty mají strach, že tímto způsobem je může oslovit kdokoliv a vydávat se právě za kompetentní osobu ze společnosti, která se opravdu zabývá touto problematikou.

Tato hypotéza se ukázala jako platná.

Hypotéza č. 2

Ekonomické subjekty odmítají poskytovat doplňující hospodářské informace bez znalosti konkrétního účelu, pro který mají být využity a znalosti subjektu, kterému mají být tyto

informace v rámci kreditní zprávy zprostředkovány, a to bez ohledu na to, zda žádost byla provedena telefonicky nebo emailovou cestou.

Platnost této hypotézy byla ověřena otázkou č. 5: *Co by Vás přimělo požadované informace poskytnout po telefonu/emailu?:* podotázkou č. 5a: *Poskytl byste požadované informace i bez znalosti společnosti, která si nechala tento posudek na Vaši společnost vypracovat na základě znalosti pouze zpracovatelské společnosti?* podotázkou č. 5b: *Poskytl byste požadované informace v případě, že objednatel kreditní zprávy souhlasí se zveřejněním své identity a účelem pro který si nechává kreditní zprávu vypracovat?* A otázkou č. 11: *Za jakých podmínek by Vaše společnost byla ochotna poskytovat informace pro zpracování kreditní zprávy?*

V rámci uzavřené otázky č. 5a bylo zjištěno, že v případě neznalosti objednatele kreditní zprávy by byl ochoten poskytnout doplňující hospodářské informace pouze 1 z dotázaných respondentů a ostatních 14 respondentů by poskytnutí informací odmítlo. Opačná situace nastává v případě uzavřené otázky č. 5b, kde bylo vyhodnoceno, že 12 z 15 dotázaných respondentů by na základě znalosti jména objednatele kreditní zprávy a přesného účelu zpracování kreditní zprávy doplňující hospodářské informace poskytlo. Pouze 3 z dotázaných respondentů by i na základě znalosti objednatele a účelu informace pro zpracování kreditní zprávy odmítlo poskytnout. Na základě otázky č. 11 bylo jako nejčastější odpověď uvedeno, že daný subjekt by byl ochotný doplňující hospodářské informace poskytnout pouze v případě, že společnost uvede jméno objednatele kreditní zprávy a přesný účel, pro který je kreditní zpráva vypracována.

Platnost hypotézy byla potvrzena.

Hypotéza č. 3

Zvýšení důvěry k poskytnutí doplňujících hospodářských informací by posílila možnost prověřovaných ekonomických subjektů vidět vzor kreditní zprávy před rozhodnutím, zda informace poskytnout nebo neposkytnout.

Platnost této hypotézy byla ověřena uzavřenou otázkou č. 6: *Bylo by pro Vás motivující před poskytnutím informací mít možnost vidět ukázkou kreditní zprávy?*

Z vyhodnocení otázky č. 6 vzešlo, že pouze pro 4 respondenty by bylo motivující pro rozhodnutí o poskytnutí doplňujících hospodářských informací vidět ukázkou kreditní zprávy. Na rozhodnutí zbývajících 11 dotázaných subjektů by možnost vidět ukázkou kreditní zprávy nemělo žádný vliv.

Platnost hypotézy nebyla potvrzena.

5.9.2 Doporučení pro společnost Soliditet, s.r.o.

Na základě provedeného průzkumu a skutečností vzešlých z jednotlivých šetření bylo společnosti Soliditet, s.r.o. navrženo doporučení změnit přístup k získávání doplňujících hospodářských informací.

Z provedených šetření vzešla skutečnost, že ekonomické subjekty nemají žádný zájem poskytovat doplňující hospodářské informace prostřednictvím telefonického rozhovoru z důvodu nedůvěry ve společnost, která je oslovuje touto cestou, nedostatku času se rozhodovat, které informace poskytnout nebo nemožnosti dohledat a uvést přesné hodnoty v případě číselných údajů a další skutečnosti.

Ekonomické subjekty považují způsob získávání informací prostřednictvím telefonu za zcela nepřipustný. Ovšem, zároveň z dotazníkového šetření vzešla skutečnost, kdy velké procento dotázaných respondentů (ekonomických subjektů) nemělo zájem prostřednictvím telefonické žádosti doplňující informace poskytnout, ale po uvedení do problematiky uskutečněného telefonického rozhovoru a navržení možnosti zaslání oficiální emailové žádosti, by si vyžádalo její zaslání a poskytnutí doplňujících informací ještě zvážilo.

Způsob kombinace žádostí byl tedy šetřením určen jako zcela vyhovující oproti samostatné telefonické žádosti. Tato skutečnost vyplynula i z provedeného statistického šetření úspěšnosti v získávání doplňujících hospodářských informací za vymezené období, kdy prostřednictvím emailové žádosti zasláné po předchozím telefonickém rozhovoru bylo poskytnuto více doplňujících informací než prostřednictvím samostatné telefonické žádosti.

Společnost Soliditet, s.r.o. by se měla pokusit změnit přístup v získávání doplňujících informací, a to tak, že telefonický rozhovor by byl využit pouze jako prostředek představení společnosti a vysvětlení důvodu proč je daný ekonomický subjekt kontaktován namísto prostředku přímého dotazování. Prostřednictvím telefonického kontaktu s kompetentní osobou by mělo být po uvedení společnosti a objasnění důvodu telefonického kontaktu rovnou nadneseno zaslání oficiální emailové žádosti, jak vyplynulo z dotazníkového šetření. V případě, že by byla zaslána pouze emailová žádost, výsledek by byl pravděpodobně stejný, jako v případě samostatného telefonického rozhovoru viz názory respondentů:

- *Bral bych email jako spam, nereagoval bych na něj bez předešlé telefonické domluvy.*
- *Jako prvotní kontakt a začátek komunikace je telefon nejlepší.*

Prostřednictvím telefonického rozhovoru a následně zaslání emailové žádosti by prověřovaný ekonomický subjekt měl získat více důvěry a možnost ověřit si, že ten s kým hovořil, je opravdu ten, za koho se vydával, a více času promyslet si, které informace bude chtít zveřejnit a v jakém rozsahu. Důsledkem změny v přístupu získávání doplňujících hospodářských informací by mělo následně dojít ke zvýšení úspěšnosti v jejich získávání.

Na základě skutečností vyplynulých z provedeného průzkumu podle požadavků respondentů na zvýšení důvěry by bylo také dobré, kdyby se společnost Soliditet, s.r.o. rozhodla svou původní oficiální emailovou žádost doplnit o další náležitost. V dotaznících respondenti uvedli, že by společnost v zaslání žádosti měla mít uvedeno kromě kontaktů na společnost, kompetentní osoby a odkazu na své internetové stránky, které již jsou součástí oficiální emailové žádosti, také odkaz na výpis z obchodního rejstříku, který by měl prověřovaný subjekt ubezpečit, že společnost Soliditet, s.r.o. opravdu existuje.

V rámci šetření bylo zároveň také prověřeno, zda by důvěru kontaktovaných ekonomických subjektů v rámci procesu získávání doplňujících hospodářských informací zvýšila možnost vidět vzor kreditní zprávy před učiněním rozhodnutí, zda doplňující informace poskytnout či neposkytnout, ale tato skutečnost se nepotvrdila. I tak by společnost Soliditet, s.r.o. měla zvážit, zda v rámci telefonického rozhovoru po nadnesení požadavku a domluvě o zaslání oficiální emailové žádosti by nebylo vhodné tuto možnost

zaslání vzoru kreditní zprávy jako přílohy k oficiální emailové žádosti také prověřovanému ekonomickému subjektu nabídnout.

Dalším krokem, který by mohla společnost Soliditet, s.r.o. učinit v rámci zvýšení důvěry prověřovaných ekonomických subjektů k poskytování doplňujících hospodářských informací je doplnit své objednávkové formuláře pro objednání kreditní zprávy o kolonku uvedení účelu, pro který je kreditní zpráva vypracována. Z provedeného šetření vzešlo, že kromě znalosti objednatele, který je uveden pouze v případě, že souhlasí se zveřejněním, je pro prověřované subjekty k tomu, aby byly ochotné poskytnout doplňující hospodářské informace důležitá také znalost účelu, pro který je kreditní zpráva zpracována.

Závěr

Diplomová práce měla za úkol pokusit se navrhnout vylepšení stávajícího postupu a struktury zpracování kreditních zpráv se zaměřením na problematické části zpracování hodnotícího finančního produktu kreditní zprávy společnosti Soliditet, s.r.o. V rámci analýzy kreditní zprávy a postupu zpracování taktéž poskytnout zpracovatelům návod, jak při zpracování kreditních zpráv správně postupovat, aby byly kreditní zprávy zpracovávány na vrcholové úrovni, nedocházelo ke vzniku chyb a zpracovatelé byli schopni získat co nejvíce doplňujících hospodářských informací o prověřovaných ekonomických subjektech.

V rámci řešené problematiky kreditních zpráv bylo potřeba nejprve představit společnost Soliditet, s.r.o., a také uvést krátký teoretický přehled, v němž jsou definovány základní pojmy související s problematikou kreditních zpráv, aktuálního a komplexního profilu konkrétní firmy, který se nachází ve druhé kapitole diplomové práce.

Na základě analýzy kreditní zprávy se zaměřením na problematické části zpracování, bylo vytvořeno několik doporučení, která mají pomoci vylepšit strukturu kreditní zprávy a odstranit chyby, které se mohou při zpracování objevit. Společnosti Soliditet, s.r.o. bylo doporučeno začít s úpravou již u samotných šablon, které tvoří vstupní část zpracování kreditních zpráv. Dotvoření šablon má zabránit vzniku chyb, k nimž může docházet v rámci přepisování údajů v původních šablonách.

Dalším krokem pro vylepšení struktury kreditní zprávy bylo navrženo upravit její část nesoucí kontaktní údaje, a to jejím rozšířením o další komunikační prostředky, které v dnešní moderní době ekonomické subjekty hojně využívají pro komunikaci se svým okolím. Mezi nově doplněné komunikační prostředky patří především skype, icq a v neposlední řadě Facebook.

Pro případ, že prověřovaný ekonomický subjekt uvádí konkrétní kontakty oprávněných osob a oddělení bylo navrženo umístit tyto kontakty do přehledné tabulky, namísto pouhého uvádění telefonních čísel bez znalosti komu patří, a kam jsou směřována, tak jak tomu je v původním přehledu kontaktních údajů.

V rámci problematiky kontaktních údajů bylo také společnosti doporučeno doplnit do objednávkového formuláře pro zpracování kreditních zpráv kolonku pro uvedení kontaktu na kompetentní osobu ze strany objednatele kreditní zprávy, v případě, že takovýto kontakt objednatel vlastní, a přeje si ho využít.

Závěr navržených doporučení souvisejících s provedenou analýzou kreditní zprávy ve třetí části diplomové práce, tvoří návrh na pevné začlenění části informací o dluzích prověřovaného ekonomického subjektu, která je v současné době již součástí kreditní zprávy, ale v rámci jejího kopírování a ručního zpracování může docházet ke vzniku chyb.

Čtvrtá kapitola diplomové práce je zaměřena na nejproblematictější část zpracování kreditní zprávy, kterou je závěrečná část nazvaná vlastní poznámka. Tato část je celá vypracovávána zpracovatelkou, kdy v rámci telefonického rozhovoru s prověřovaným ekonomickým subjektem získává zpracovatelka doplňující hospodářské informace, které tvoří přidanou hodnotu kreditní zprávy.

Na základě provedené analýzy této části byla opět navržena doporučení, která mají pomoci při zpracování kreditních zpráv. V rámci snahy zvýšit úspěšnost v získávání doplňujících informací byl vytvořen návrh přístupu zpracovatelů k uskutečnění telefonického rozhovoru. Čtyři fáze úspěšného telefonátu, podle kterých by zpracovatelé v rámci vedení telefonického rozhovoru měli postupovat, aby bylo získáno co nejvíce doplňujících informací.

V důsledku zaměření se na nejproblematictější část zpracování kreditní zprávy byl v páté kapitole diplomové práce proveden průzkum znalosti a ochoty ekonomických subjektů poskytovat doplňující hospodářské informace pro zpracování kreditních zpráv. Provedený průzkum byl rozdělen do tří částí. První část průzkumu vycházela z již získaných skutečností. Bylo provedeno statistické zhodnocení úspěšnosti v získávání doplňujících hospodářských informací a statistické zhodnocení úspěšnosti v získávání účetní závěrky za rok 2011 neumístěné na Sbírce listin, za vytyčené období.

Na základě zjištěných skutečností z provedeného statistického zhodnocení byly stanoveny hypotézy a následně byl proveden samostatný průzkum metodou elektronického dotazníkového šetření, ze kterého vzešly výsledky, které měly stanovené hypotézy vyvrátit

nebo potvrdit jejich platnost. Ze závěrů uskutečněných studií byla vytvořena doporučení, která navrhuji, aby společnost Soliditet, s.r.o. změnila přístup k získávání doplňujících hospodářských informací.

Společnost v současné době využívá pro získání doplňujících hospodářských informací a ověření informací stávajících formu telefonické žádosti rozhovoru s kompetentní osobou. Provedené šetření, ale ukázalo, že tato forma žádosti se projevuje jako zcela nevyhovující. V důsledku výsledků provedeného šetření bylo společnosti doporučeno změnit samostatnou telefonickou žádost na kombinaci telefonické a emailové žádosti. Tedy hlavní pozornost věnovat emailové žádosti a telefonickou žádost využít pouze k představení společnosti a nadnesení požadavků.

V souvislosti s emailovou žádostí bylo také na základě výsledků vzešlých z provedeného průzkumu doporučeno doplnit oficiální emailovou žádost o odkaz na výpis z obchodního rejstříku a možnost zaslání vzorové kreditní zprávy. Uvedená doporučení byla stanovena za účelem zvýšit důvěru prověřovaných ekonomických subjektů, a tím docílit zvýšení úspěšnosti společnosti v získávání doplňujících hospodářských informací.

Analýza kreditní zprávy se zaměřením na problematické části zpracování, skutečnosti vzešlé z provedeného šetření a vytvořená doporučení pro současné a budoucí zpracovatele kreditních zpráv přináší společnosti Soliditet, s.r.o. několik návrhů, pomocí kterých by společnost mohla dosáhnout vylepšení struktury kreditní zprávy a odstranění chyb, které se mohou při zpracování objevit, a tím dosáhnout zvýšení kvality a konkurenceschopnosti produktu kreditní zprávy na trhu.

Seznam použité literatury

Knižní zdroje:

▪ Citace

FORET, M. a J. STÁVKOVÁ. *Marketingový výzkum. Jak poznávat své zákazníky*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2003, s. 35-41. ISBN 80-247-0385-8.

INTERNÍ MATERIÁLY společnosti Soliditet, s.r.o.

KISLINGEROVÁ, Eva. [Kap.] 1., Založení podniku: Charakteristika nejdůležitějších právních forem podnikání. In: SYNEK, M., et al. *Manažerská ekonomika*. 5. aktualizované a doplněné vydání. Praha: Grada Publishing, 2011, s. 33. ISBN 978-80-247-3494-1.

SEDLÁČEK, J. *Finanční analýza podniku*. 2. aktualizované vydání. Brno: Computer Pres, 2011, s. 129-132. ISBN 978-80-251-3386-6.

VERWEYEN, A. *Jak získat nové zákazníky. Direct mailing, e-mail, telefonování, osobní jednání*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2007, s. 65-75. ISBN 978-80-247-1970-2.

VOCHOZKA, M. *Metody komplexního hodnocení podniku*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2011, s. 75-77. ISBN 978-80-247-3647-1.

▪ Bibliografie

BACKWINKEL, H. a P. STURTZ. *Telefonujte profesionálně. Jak vést úspěšně telefonické rozhovory*. 1.vyd. Praha: Grada Publishing, 2005. ISBN 80-247-1397-7.

HENDL, J. *Přehled statistických metod / Analýza a metaanalýza dat*. 3. přepracované vydání. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-482-3.

HUMPOVÁ, H. *Výzkum spokojenosti zákazníků společnosti CreditInfo Czech Republic*, 2010. Diplomová práce. Technická univerzita v Liberci

TERMANN, S. *Umění přesvědčit a vyjednat*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2002. ISBN 80-247-0304-1.

VERWEYEN, A. *Erfolgreich akquirieren – Instrumente und Methoden der direkten Kundenansprache*. 2. Auflage., Wiesbaden: Gabler Verlag, 2005. ISBN 3-409-29412-0.

Elektronické zdroje:

BPX. *Kreditní informace* [online]. [vid. 2012-11-16]. Dostupné z:
<http://www.bpx.cz/kreditni-informace/>

Coface Czech. *Kreditní informace* [online]. [vid. 2012-11-14]. Dostupné z:
http://www.coface.cz/CofacePortal/CZ/cz_CZ/pages/home/what_we_do/informace/informace

CZ-NACE - *Klasifikace ekonomických činností* [online]. In ESIPA Sbírka právních předpisů průvodce zákony ČR © 2010 [vid. 2012-10-01]. Dostupné z:
http://www.esipa.cz/sbirka/sbsrv.dll/sezn?DR=NR&SORT=CP&ROK=0&NR=CZNACE_S1

Česko. *Zákon č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání* [online]. In: Business Center [vid. 2012-10-08]. ISSN 1213-7235. Dostupné z:
<http://business.center.cz/business/pravo/zakony/zivnost/>

Česko. *Zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník* [online]. In: Business Center [vid. 2012-10-08]. ISSN 1213-7235. Dostupné z:
<http://business.center.cz/business/pravo/zakony/obchzak/>

Česko. *Zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví* [online]. In: Business Center [vid. 2012-10-08]. ISSN 1213-7235. Dostupné z: <http://business.center.cz/business/pravo/zakony/ucto/>

ČSÚ 2009. *Klasifikace ekonomických činností (CZ-NACE)* [online]. In: Oficiální portál BusinessInfo.cz © 1997-2012 CzechTrade [vid. 2012-10-01]. Dostupné z: <http://www.businessinfo.cz/cs/clanky/klasifikace-ekonomickych-cinnost-cz-nace-3101.html>

Elektronická databáze článků ProQuest (knihovna.tul.cz)

OKEČ [online]. Český statistický úřad [vid. 2012-10-01]. Dostupné z: <http://www.czso.cz/csu/klasifik.nsf/i/uvod>

SIMAP. *Codes-and-nomenclatures. CPV* [online]. In portál EUROPA [vid. 2012-10-01]. Dostupné z: http://simap.europa.eu/codes-and-nomenclatures/codes-cpv/codes-cpv_cs.htm

Seznam příloh

Příloha A: Creditinfo Predictor	102
Příloha B: Grafika platebních informací	103
Příloha C: Šablona pro zpracování kreditní zprávy na komanditní společnost v anglickém jazyce	104
Příloha D: Dotazník.....	106

Příloha A: Creditinfo Predictor

Creditinfo Predictor

Skóring

Skóring : Akceptovatelné riziko



Pravděpodobnost nesplacení během 12 měsíců (v %)

3,16

Submodel

Finanční data

Maximální doporučený kredit (v Kč)

Krátkodobý kredit	108.000
Střednědobý kredit	155.000
Dlouhodobý kredit	186.000

Historie skóringu

2011/12	2011/09	2011/06	2011/03	2010/12
05 (3,16 %)	05 (3,16 %)	05 (3,16 %)	05 (3,16 %)	05 (3,16 %)

Klíčové příspěvky ke skóringu

Max. tři hlavní kladné příspěvky ke skóringu jsou:

Pozitivní vliv cashflow

Poměr majetku a závazků v odvětvovém srovnání indikuje nižší riziko

Chybějící informace o počtu dní po splatnosti ve srovnání s odvětvím indikuje nižší riziko

Max. tři hlavní záporné příspěvky ke skóringu jsou:

Nízká likvidita

Nevyvážený poměr kapitálu a tržeb v odvětvovém srovnání

Vyšší procento nezdravých firem v blízkém okolí

Creditinfo Predictor - vysvětlivky

Skóring:

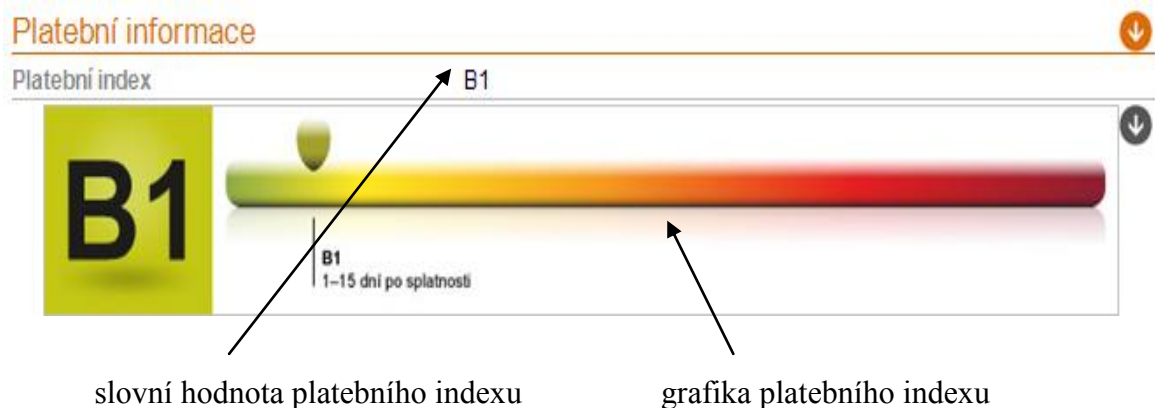
01	0,00% - 0,34%	Výborný
02	0,35% - 0,65%	Velmi nízké riziko
03	0,66% - 1,35%	Nízké riziko
04	1,36% - 2,25%	Střední riziko
05	2,26% - 3,50%	Akceptovatelné riziko
06	3,51% - 5,50%	Jednejte opatrně
07	5,51% - 8,00%	Vyšší než normální riziko
08	8,01% - 20,00%	Vysoké riziko
09	20,01% - 67,50%	Extrémně vysoké riziko
10	67,51% - 99,99%	Zajistěte se proti ztrátě
99	100,00%	Likvidace, úpadek

Creditinfo Predictor je výsledkem statistické analýzy založené na mnoha informacích z databází Soliditet, zejména na účetních závěrkách, registrovaných dlužích, činnosti a velikosti firem, platebním chování a mnoha dalších relevantních informacích.

Creditinfo Predictor by měl být využíván pouze jako indikátor a neměl by sloužit jako jediný zdroj pro kreditní rozhodnutí.

Zdroj: Interní materiály společnosti Soliditet, s.r.o.: Kreditní zpráva

Příloha B: Grafika platebních informací



Firma

Datum poslední faktury	1. 9. 2012
Počet dodavatelů plateb. informací	3
Prům. počet dnů po splatnosti	28
Částka faktur celkem (Kč)	6 899 118
Počet sledovaných faktur	512
Minimální obch. podmínka (dny)	0
Maximální obch. podmínka (dny)	164
Uhrazeno v termínu (Kč)	436 280 Kč / 6.3 %
Uhrazeno po termínu (Kč)	5 560 100 Kč / 80.6 %
Zbývá uhradit po termínu (Kč)	209 114 Kč / 3 %
Zbývá uhradit v termínu (Kč)	693 624 Kč / 10.1 %

hodnoty platebních
informací

Odvětví

Odvětví	Výstavba budov
Počet firem v odvětví (s plateb. inf.)	9 150
Prům. počet dnů zpoždění (odvětví)	12
Objem sledovaných faktur Kč (odvětví)	6 217 323 288
Počet sledovaných faktur (odvětví)	40 368
Firem ve zpoždění do 30 dnů	8 198
Firem ve zpoždění 31-60 dnů	513
Firem ve zpoždění 61-90 dnů	153
Firem ve zpoždění nad 90 dnů	286

Zdroj: Interní materiály společnosti Soliditet, s.r.o.: Kreditní zpráva

Příloha C: Šablona pro zpracování kreditní zprávy na komanditní společnost v anglickém jazyce

COMMERCIAL REGISTER INFO:

Statement of the commercial register, Municipal Court of

Section: inset:

Date of origin:

Trade name:

Company ID:

Legal form: Limited partnership

Business address:

Statutory body:

General partner:

Shareholders:

General partner:

Limited partner:

Contribution: Paid of : Business share:

Basic capital:

History of company name:

History of company address:

COMPLEMENTARY INFORMATION:

Management

Business partners

Main customers:

Total number of customers:

Main suppliers:
Total number of suppliers:

Other information

Bank:

Inport (Countries)

Type of import:

Export (Countries)

Type of export:

Certification:

Realestate:

Workplace:

CUSTOMER QUESTION:

NOTE:

**Průzkum znalosti a ochoty ekonomických subjektů poskytovat hospodářské informace
pro zpracování kreditní zprávy**

Kreditní zpráva:

Slouží k prověření stávajících nebo potenciálních obchodních partnerů. Představuje aktuální, ucelený komplexní profil konkrétní firmy. Jejími hlavními údaji jsou kreditní skóre, maximální doporučený kredit a doplňující hospodářské informace získávané interakcí s prověřovaným ekonomickým subjektem.

Kreditní zpráva	Ano	Ne
1. Setkali jste se již s tímto finančním produktem?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Znáte společnost Soliditet, s.r.o.?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Doplňkové finanční informace:

Tyto informace jsou získávány telefonickým případně emailovým kontaktem s prověřovaným ekonomickým subjektem. Jedná se o tyto informace:

- Vlastní Vaše společnost nějaké certifikáty jako např. ISO?
- Jakou používáte banku, bankovní spojení?
- Jste vlastníky sídla společnosti?
- Hlavní odběratelé – orientační počet odběratelů?
- Hlavní dodavatelé – orientační počet dodavatelů?
- Importujete - pokud ano, ze kterých zemí? Co převládá v importu (výrobky, zboží, služby, suroviny)?
- Exportujete - pokud ano, do kterých zemí? Co převládá v exportu (výrobky, zboží, služby, suroviny)?
- Počet zaměstnanců za poslední 3 roky?
- Management společnosti - Hlavní představitelé ve vedení společnosti, jejich jména a pozice.
- Informace o aktuálnosti údajů zveřejněných na Vaší internetové stránce? (adresa společnosti, pobočky, telefonní čísla, fax, e-mail)

3.

**Poskytla by Vaše společnost na základě telefonické žádosti
nebo písemné žádosti zaslané emailem tyto informace?**

Ano ☐ Ne ☐

4.

Kterou formu žádosti o poskytnutí informací preferujete spíše:

- | | |
|---|--------------------------|
| ▪ Telefonická žádost | <input type="checkbox"/> |
| ▪ Emailová žádost | <input type="checkbox"/> |
| ▪ Telefonická žádost s nadnesením požadavku,
a poté zaslání emailové žádosti | <input type="checkbox"/> |

5.

Co by Vás přimělo požadované informace poskytnout po telefonu/emailu?

Ano

Ne

-
- | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|
| a) Poskytli byste požadované informace i bez znalosti společnosti, která si nechala tento posudek na Vaši společnost vypracovat na základě znalosti pouze zpracovatelské společnosti? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Poskytli byste požadované informace v případě, že objednatel kreditní zprávy souhlasí se zveřejněním své identity a účelem pro který si nechává kreditní zprávu vypracovat? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Poskytli byste požadované informace v případě znalosti konkrétního účelu, pro který je kreditní zpráva vypracována, ale bez znalosti identity společnosti, která si kreditní zprávu objednala? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

6.

Bylo by pro Vás motivující před poskytnutím informací mít možnost vidět ukázkou kreditní zprávy?

☐

☐

7.

Jaké informace o společnosti Soliditet, s.r.o. by podle Vás měly být uvedeny v rámci telefonické žádosti o poskytnutí informací pro zvýšení důvěry a ochoty poskytnout informace z Vaší strany?

8.

Co Vás nejvíce odrazuje od poskytování informací prostřednictvím telefonu?

9.

Jaké informace o společnosti Soliditet, s.r.o. by podle Vás měly být uvedeny v emailové žádosti o poskytnutí informací pro zvýšení důvěry a ochoty poskytnout informace z Vaší strany?

10. Co Vás nejvíce odrazuje od poskytnutí informací prostřednictvím emailu?

11.

Za jakých podmínek by Vaše společnost byla ochotna poskytovat informace pro zpracování kreditní zprávy?

12.

Za jakých podmínek by Vaše společnost byla ochotna poskytnout účetní závěrku, která není umístěna na Sbírce listin?

13a.

Chtěli byste získat více informací o kreditních zprávách?

Ano

Ne

☐☐

13b.

Co by Vás zajímalo?
